

# CARTA

## beneficiarilor de servicii sociale

### **Art. 1**

Beneficiarii de servicii sociale sunt:

- a) persoane și familii aflate în dificultate sau risc;
- b) grupuri sociale în situații de dificultate sau risc, generatoare de marginalizare sau excluziune socială;
- c) comunitatea care are nevoie de sensibilizare, prevenire și combatere a situațiilor de dificultate sau risc.

### **Art. 2**

Beneficiarii de servicii sociale pot fi: copii, persoane vârstnice, persoane cu handicap, persoane dependente de consumul de droguri, alcool sau alte substanțe toxice, persoane care au părăsit penitenciarele, familii monoparentale, persoane afectate de violența în familie, victime ale traficului de ființe umane, persoane infectate sau bolnave HIV/SIDA, fără venituri sau cu venituri mici, imigranți, persoane fără adăpost, bolnavi cronici, persoane care suferă de boli incurabile, precum și alte persoane aflate în situații de nevoie socială.

### **Art. 3**

(1) Beneficiarii de servicii sociale au următoarele drepturi:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de naștere, rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială;
- b) să fie informați asupra situațiilor de risc, precum și asupra drepturilor sociale. Informarea trebuie să fie corectă și completă. Aceasta presupune ca:
  - profesioniștii trebuie să fie bine pregătiți;
  - profesioniștii își vor adopta limbajul profesional la capacitățile de înțelegere și caracteristicile clientului (exprimarea va fi clară, concisă și se vor evita termenii științifici);
  - profesioniștii vor furniza informații obiective, centrate pe problema clientului și vor comunica ceea ce clientul trebuie să știe, nu cu ceea ce ar dori să audă;
  - va exista o abordare comprehensivă a problemei prin faptul că profesioniștii își vor construi relații cu alți profesioniști din diverse domenii de activitate;

- profesioniștii îi vor prezenta clientului toate avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile.

c) să li se comunice, în termeni accesibili, informațiile privind drepturile fundamentale și măsurile legale de protecție, precum și cele privind condițiile care trebuie îndeplinite pentru a le obține;

d) Să fie consiliați, consiliere bazându-se pe nevoile și dorințele lor, fiind în același timp neutră/imparțială. Aceasta presupune ca:

- profesionistul să facă o analiză corectă, obiectivă a nevoilor și problemelor clientului:

- profesionistul să aleagă strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor cu care se confruntă clientul.

- profesionistul nu va face discriminări pe bază de: sex, religie, rasă, etnie, apartenență profesională, orientare politică sau sexuală și venituri  
profesionistul nu intră în relații de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude

profesionistul va evita transpunerea în starea emoțională a clientului

- profesionistul nu se va implica în relații suplimentare cu clientul  
profesionistul nu va folosi informațiile obținute în timpul consilierii în scop personal

profesionistul nu va influența clientul în orientarea politică, religioasă, sexuală sau de altă natură

- clientul are dreptul la autodeterminare prin alegerea modalităților de acțiune dorite, în urma prezentării opțiunilor de către profesionist  
profesionistul nu va impune o decizie luată de către el clientului  
profesionistul va pune interesul clientului mai presus de interesul său.

e) să primească servicii sociale prevăzute în planul individualizat de asistență și îngrijire;

f) să aibă acces la propriul dosar;

g) de a fi informat, în timp util și în termeni accesibili, asupra:

- drepturilor sociale, măsurilor legale de protecție și asupra situațiilor de risc;
- modificărilor intervenite în acordarea serviciilor sociale;
- oportunității acordării altor servicii sociale;
- listei la nivel local cuprinzând furnizorii acreditați să acorde servicii sociale;
- regulamentului de ordine internă;

h) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale, respectiv la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică;

i) să își exprime nemulțumirea sau să refuze, în condiții obiective, primirea serviciilor sociale;

j) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;

k) să li se asigure continuitatea serviciilor sociale furnizate, atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;

l) să fie protejați de lege atât ei, cât și bunurile lor, atunci când nu au capacitate de decizie, chiar dacă sunt îngrijiți în familie sau într-o instituție;

- m) să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- n) să li se respecte viața intimă;
- o) să participe la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică, putând alege variante de intervenții, dacă acestea există;
- p) să participe la evaluarea serviciilor sociale primite;
- q) să participe în organismele de reprezentare ale furnizorilor de servicii sociale;
- r) să fie respectate toate drepturile speciale care privesc minorii sau persoanele cu handicap.

(2) Informațiile confidențiale pot fi dezvăluite fără acordul beneficiarilor în următoarele situații:

- a) atunci când dispozițiile legale o prevăd în mod expres;
- b) când este pusă în pericol viața persoanei beneficiare sau a membrilor unui grup social;
- c) pentru protecția vieții, integrității fizice sau a sănătății persoanei, în cazul în care aceasta se află în incapacitate fizică, psihică, senzorială ori juridică de a-și da consimțământul.

#### **Art.4**

(1) Beneficiarul are dreptul de a formula verbal și/sau în scris reclamații cu privire la acordarea serviciilor sociale.

(2) Reclamațiile pot fi adresate furnizorului de servicii sociale direct sau prin intermediul oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a planului individualizat.

(3) Furnizorul de servicii sociale are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât beneficiarul de servicii sociale, cât și specialiștii implicați în implementarea planului individualizat de asistență și îngrijire și de a formula răspuns în termen de maximum 10 zile de la primirea reclamației.

(4) Dacă beneficiarul de servicii sociale nu este mulțumit de soluționarea reclamației, acesta se poate adresa în scris Comisiei de mediere socială de la nivelul județului, care va clarifica prin dialog divergențele dintre părți sau, după caz, instanței de judecată competente.

#### **Art. 5**

Beneficiarii de servicii sociale au următoarele obligații:

- a) să furnizeze informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică și să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;
- b) să participe la procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului individualizat de asistență și îngrijire;
- c) să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individualizat de asistență și îngrijire;
- d) să contribuie, în conformitate cu legislația în vigoare, la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația lor materială;

- e) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;
- f) să respecte regulamentul de ordine internă al furnizorului de servicii sociale (reguli de comportament, program, persoanele de contact etc.)

#### **Art.6**

Relația DASC - beneficiar se bazează pe un contract, încheiat între părți, în care sunt specificate drepturile și obligațiile acestora precum și sancțiunile în cazul nerespectării contractului, în conformitate cu Ordinul 71/2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale.