

CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ	Procedură Operațională Privind acordarea de servicii psihologice în cadrul Centrului de Zi Castani	Ediția I Nr. de ex.
		Revizia 0 Nr. de ex.
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ	COD : P.O.-DAS, SPPDC	Pagina din
		Exemplar nr. 1





**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
PRIVIND
ACORDAREA DE SERVICII PSIHOLOGICE ÎN CADRUL CENTRULUI DE ZI
PENTRU PREȘCOLARI CASTANI
COD : P.O.-DAS – EDIȚIA I**

Entitatea publică CONSILIUL LOCAL PIATRA NEAMȚ
DIRECȚIA DE ASISTENȚA SOCIALĂ A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ
COD: P.O.DAS, SPPDC
Ediția I,
Revizia

Ediția I
Revizia 0

CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ	Procedură Operațională Privind acordarea de servicii psihologice în cadrul Centrului de Zi Castani	Ediția I Nr. de ex.
		Revizia 0 Nr. de ex.
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ	COD : P.O.-DAS, SPPDC	Pagina _____ din _____
		Exemplar nr. 1

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale

	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1.	2.	3.	4.	5.
1.	Elaborat	Andreea Păduraru	Inspector		
2.	Verificat	Mihaela Frăsilă	Director Executiv Adj		
3.	Avizat	Rovana Ifimția	Președinte SCMI		
4.	Aprobat	Ana Berea	Director Executiv		

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1.	2.	3.	4.
2.1.	Ediția I	-	-	
2.1.1.	Revizia 1			
2.1.2.	Revizia 2			
2.2.	Ediția a II-a			
2.2.1	Revizia 1			

4.Scopul procedurii operaționale

- 4.1. Procedura stabilește modalitatea de acordare a serviciilor de asistență psihologică beneficiarilor direcți și indirecti (copii, părinți/apartinători legali) din cadrul Centrului de Zi Castani.
- 4.2. Procedura este aplicabilă personalului cu atribuții de consiliere psihologică și suport emoțional din cadrul Centrului de Zi "Castani" direct implicat în desfășurarea activităților de acordare a serviciilor psihologice, în conformitate cu legislația specifică în vigoare.
- 4.3. Prin procedură se urmărește asigurarea unui circuit corect, eficient, operativ și legal al acordării serviciilor de asistență psihologică beneficiarilor.

CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ	Procedură Operațională Privind acordarea de servicii psihologice în cadrul Centrului de Zi Castani	Ediția I Nr. de ex.
		Revizia 0 Nr. de ex.
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ	COD : P.O.-DAS, SPPDC	Pagina _____ din _____
		Exemplar nr. 1

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

5.1. Intervenția psihologică primară se referă la:

- asistență psihologică primară menită să contribuie la dezvoltarea următoarelor arii: intelectuală, afectivă, socială, de personalitate, comportamente de adaptare, orientare vocațională.
- realizarea intervenției primare direcționată către promovarea stării de bine și prevenirea apariției unor probleme.
- oferirea de servicii de consiliere psihoeducațională copiilor aflați în situații de risc: criză familială, inadaptare școlară și socială, eșec și abandon școlar, absenteism, etc., precum și a celor cu tulburări de comportament și disciplină.
- oferirea de servicii de consiliere psihosocială părinților cu privire la importanța asigurării unui climat familial securizant necesar unei dezvoltări armonioase copiilor, optimizarea relațiilor dintre familie și CZ.

5.2. Procedura este aplicabilă personalului cu atribuții de consiliere și sprijin emoțional din cadrul Centrului de Zi "Castani" direct implicat în desfășurarea activităților de acordare a serviciilor psihologice, în colaborare cu echipa multidisciplinară a Centrului de Zi "Castani".

5.3. Personalul cu atribuții psihologice din cadrul CZ desfășoară următoarele activități:

- Întocmirea programului personalizat de intervenție (PPI), în colaborare cu echipa multidisciplinară
- consiliere psihosocială și suport emoțional individual și de grup.
- consiliere și orientare școlară și profesională individual și de grup.

6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurale

6.1. Legislație primară

6.1.1. Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale;

6.1.2. Ordinul nr.24/2004 privind aprobarea Standardelor minime obligatorii pentru centrele de zi.

6.2. Legislație secundară:

6.2.1. Legea nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, cu modificările și completările ulterioare;

6.2.2. Legea 215/2001 privind administrația publică locală

6.3. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice

1. **Hotărârea Consiliului Local al municipiului Piatra Neamț nr. 69/ 31.03.2015** privind înființarea Serviciului Public de Asistență Socială instituție publică în subordinea Consiliului Local, denumită Direcția de Asistență Socială a Municipiului Piatra Neamț;
2. Regulamentul de organizare și funcționare al Direcției de Asistență Socială a municipiului Piatra Neamț.
3. Regulamentul de Organizare și Funcționare al Centrului de Zi pentru preșcolari "Castani" din Piatra Neamț.

CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ	Procedură Operațională Privind acordarea de servicii psihologice în cadrul Centrului de Zi Castani	Ediția I Nr. de ex.
		Revizia 0 Nr. de ex.
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ	COD : P.O.-DAS, SPPDC	Pagina din
		Exemplar nr. 1

7. DEFINITII SI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZATI ÎN PROCEDURA OPERATIONALĂ

7.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedura operațională	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual
2.	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată
3.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate
4.	copil	persoana care nu a împlinit vârsta de 18 ani și nici nu a dobândit capacitatea deplină de exercițiu, potrivit legii;
5.	familie	părinții și copiii acestora
6.	familie extinsă	rudele copilului, până la gradul IV inclusiv
7.	familie substitutivă	persoanele, altele decât cele care aparțin familiei extinse, inclusiv afinii până la gradul IV și asistenții maternali care asigură creșterea și îngrijirea copilului, în condițiile legii;
8.	reprezentant legal al copilului	părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil.
9.	consiliere psihologică	intervenție psihologică în scopul optimizării, autocunoașterii și dezvoltării personale sau în scopul prevenției și remiterii problemelor emoționale, cognitive și de comportament. Consilierea psihologică se adresează persoanelor aflate în situații de criză, sau care se află în impas cu privire la rezolvarea unor situații din viața personală sau profesională.
10.	consiliere și orientare școlară și profesională	se inițiază în scopul observării, analizării și prevenirii diferitelor situații/probleme pe care le traversează copilul. Orientarea școlară se inițiază cu scopul de a-l dirija/canaliza pe copil în domeniul în care demonstrează aptitudini. Consilierea și orientarea școlară și profesională se subordonează orientării actuale în consiliere, rezolvarea problemelor, valorificând principiile și metodele de la celelalte tipuri de activități de asistență și intervenție psihologică, respectiv: consilierea psihologică și intervenția în criză.
11.	plan personalizat de intervenție	un instrument de planificare și coordonare, este o parte componentă a planului de servicii. Planul de intervenție personalizat este un instrument de lucru permanent, pentru unul sau mai mulți membri ai echipei interdisciplinare care își coordonează intervențiile în direcția realizării scopurilor stabilite în planul de servicii pentru copilul și familia sa.
12.	mediul social de viață	reprezintă ansamblul condițiilor de trai în familie și/sau gospodărie, al relațiilor sociale personale, inclusiv mediul în care persoana lucrează, este educată și își desfășoară activitățile sociale obișnuite;

CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ	Procedură Operațională Privind acordarea de servicii psihologice în cadrul Centrului de Zi Castani	Ediția I Nr. de ex.
		Revizia 0 Nr. de ex.
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ	COD : P.O.-DAS, SPPDC	Pagina dîn
		Exemplar nr. 1

13.	nevoia socială	reprezintă ansamblul de cerințe indispensabile fiecărei persoane pentru asigurarea condițiilor strict necesare de viață, în vederea asigurării participării sociale sau, după caz, a integrării sociale;
14.	nevoia specială	reprezintă ansamblul de cerințe indispensabile pentru asigurarea integrării sociale a persoanelor care, din cauza afecțiunilor de sănătate, genetice sau dobândite pe parcursul vieții, prezintă o dizabilitate, precum și a persoanelor care, din diverse motive de natură socială, sunt dezavantajate în dezvoltarea personală;
15.	situația de dificultate	este situația în care se află o persoană care, la un moment dat, pe parcursul ciclului de viață, din cauze socioeconomice, de sănătate și/sau care rezultă din mediul social de viață dezavantajat, și-a pierdut sau limitat propriile capacități de integrare socială; în situația de dificultate se pot afla familii, grupuri de persoane și comunități, ca urmare a afectării majorității membrilor lor;

7.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abreviere	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	CZ	Centrul de Zi

8. PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

8.1. Generalități

8.1.1. Beneficiarii serviciilor de asistență psihologică primară sunt copii (cu vârsta cuprinsă între 3 și 6 ani, proveniți din familii care se află în situații de dificultate) din cadrul Centrului de zi pentru preșcolari Castani și părinții acestora.

8.1.2. Activitățile de intervenție psihologică primară sunt stabilite în concordanță cu nevoile fiecărui beneficiar, în raport cu vârsta și nivelul de dezvoltare.

8.1.3. Acordarea serviciilor psihologice copiilor din cadrul CZ se realizează doar cu acordul scris al părinților/reprezentantului legal al acestora.

8.2. Activități specifice:

8.2.1. Evaluare psihologică primară periodică a situației beneficiarilor și a familiei acestora.

8.2.2. Întocmirea fișei de consiliere individuală.

8.2.2. Metode evaluare psihologică primară:

- Interviu clinic
- Observație directă și indirectă, structurată și /sau nestructurată

8.2.3. Organizează întâlniri individuale sau de grup cu familiile beneficiarilor în vederea consilierii acestora, cu privire la modalitățile de ieșire din situația de criză și optimizarea contextului familial, în condiții de confidențialitate.

8.2.3. Personalul cu atribuții de consiliere și sprijin emoțional întocmește:

CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ	Procedură Operațională Privind acordarea de servicii psihologice în cadrul Centrului de Zi Castani	Ediția I Nr. de ex.
		Revizia 0 Nr. de ex.
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ	COD : P.O.-DAS, SPPDC	Pagina din
		Exemplar nr. 1

- Propriul registru de luare în evidență a beneficiarilor de servicii psihologice.
- Propriul registru de întâlniri cu beneficiarii de servicii psihologice.
- Fisa de evaluare psihologica pentru fiecare beneficiar direct.

8.2.4. Personalul cu atribuții de consiliere și sprijin emoțional din cadrul CZ colaborează cu asistentul social și educatorul pentru întocmirea planului personalizat de intervenție pentru fiecare copil în parte, pe baza evaluării fiecărui copil în parte, la admiterea sa în Centrul de Zi.

8.2.5. Personalul cu atribuții de consiliere și sprijin emoțional din cadrul CZ informează membrii echipei multidisciplinare asupra oricăror elemente de interes în raport cu relația copilului cu familia sa.

8.2.5 Personalul cu atribuții de consiliere și sprijin emoțional din cadrul Centrului de Zi susține formarea deprinderilor de formare și dezvoltare a limbajului și dezvoltarea abilităților de comunicare și interrelaționare ale fiecărui copil.

8.2.6. Personalul cu atribuții de consiliere și sprijin emoțional din cadrul CZ implică activ familia copilului în viața acestuia, în concordanță cu interesul său superior.

Prezenta procedură urmărește descrierea clară a activităților/ acțiunilor care duc la atingerea scopului: acordarea de servicii psihologice în cadrul Centrului de Zi Castani.

Principiile generale aplicabile acestei activități sunt:

- a) respectarea drepturilor și a libertăților fundamentale ale omului
- b) prevenirea și combaterea discriminării
- c) egalizarea șanselor
- d) solidaritatea socială
- e) subsidiaritatea
- f) asigurarea confidențialității
- g) abordarea integrată
- h) sprijin și consiliere în vederea clarificării situației
- i) libertatea opțiunii și controlul sau decizia asupra propriei vieți, a serviciilor și formelor de suport de care beneficiază
- j) abordarea centrată pe persoane în furnizarea de servicii
- k) alegerea alternativei celei mai puțin restrictive în determinarea sprijinului și asistenței necesare

8.2. Documente utilizate:

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

Lista documentelor utilizate	Proveniență	Conținutul și rolul documentelor utilizate
Acordul de colaborare a părinților /reprezentantului legal privind acordarea serviciilor psihologice în cadrul Centrului de Zi Castani	Formular tip	Acordul de colaborare a părinților /reprezentantului legal privind acordarea serviciilor psihologice în cadrul Centrului de Zi Castani
Fișă de consiliere psihologică	Formular tip	Numele și prenumele beneficiarului Tema discuției abordate în timpul ședinței de

CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ	Procedură Operațională Privind acordarea de servicii psihologice în cadrul Centrului de Zi Castani	Ediția I Nr. de ex.
		Revizia 0 Nr. de ex.
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ	COD : P.O.-DAS, SPPDC	Pagina din
		Exemplar nr. 1

			consiliere Direcții viitoare/ Recomandări Timpul alocat discuției
Registru de luare în evidență a beneficiarilor de servicii psihologice	Formular tip		Numele si prenumele beneficiarilor de servicii psihologice
Registru de întâlniri cu beneficiarii de servicii psihologice	Formular tip		Numele si prenumele beneficiarilor de servicii psihologice Data desfășurării ședințelor de consiliere psihologică

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor

Documentele servesc în principal pentru acordarea, organizarea și evidența serviciilor psihologice oferite în cadrul Centrului de Zi Castani.

8.2.3. Circuitul documentelor

- Semnarea *Acordului de colaborare privind oferirea de servicii psihologice în cadrul centrului de către părinți/reprezentant legal*
- Întocmirea *Fișei de consiliere* ca urmare a discuțiilor avute cu beneficiarul direct al serviciilor
- Atașarea Fișei de consiliere la dosarul fiecărui beneficiar
- Însemnarea /Înregistrarea în *Registru de luare în evidență a beneficiarilor* de servicii psihologice.
- Înregistrarea în *Registru de întâlniri cu beneficiarii* de servicii psihologice.

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale

- birouri, mobilier ;
- tipizate, rechizite, dosare, bibliorafturi

8.3.2. Resurse umane

- personal calificat si instruit care este implicat prin prisma atribuțiilor de serviciu cu care a fost investit în activitatea pe care o desfășoară.

8.3.3. Resurse financiare

- Serviciul buget, contabilitate și IT,

8.4. Modul de lucru:

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

- Semnarea *Acordului de colaborare privind oferirea de servicii psihologice în cadrul centrului de către părinți/reprezentant legal*
- Efectuarea evaluării psihologice primare și consilierea periodică a situației beneficiarilor și a familiei acestora
- Întocmirea fișei de consiliere individuală

CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ	Procedură Operațională Privind acordarea de servicii psihologice în cadrul Centrului de Zi Castani	Ediția I Nr. de ex.
		Revizia 0 Nr. de ex.
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ	COD : P.O.-DAS, SPPDC	Pagina din
		Exemplar nr. 1

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității se face conform planificării mai sus menționate

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității

- Numărul beneficiarilor de servicii psihologice.
- Numărul întâlnirilor cu beneficiarii de servicii psihologice.
- Urmărirea continuă a evoluției dezvoltării socio-afective a copilului beneficiar

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Nr.crt.	Compartiment/ funcție	I	II	III	IV	V
1.	Inspector	E				
2.	Director executiv adj.		V			
3.	Director executiv			A		
4.	Serviciul SPPDC				Ap	
5.	Serviciul SPPDC- persoana care transmite documentul				Ap	
6.	Serviciul SPPDC					Ah

10. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Număr de exemplare	Difuzare	Arhi-vare		Alte elemente
1.								
2.								
3.								

CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ	Procedură Operațională Privind acordarea de servicii psihologice în cadrul Centrului de Zi Castani	Ediția I Nr. de ex.
		Revizia 0 Nr. de ex.
DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A MUNICIPIULUI PIATRA NEAMȚ	COD : P.O.-DAS, SPPDC	Pagina din
		Exemplar nr. 1

11. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Coperta	1
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	2
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	3
4.	Scopul procedurii operaționale	3
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	4
6.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurale	4
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	5
8.	Descrierea procedurii operaționale	6
9.	Roluri și Responsabilități	9
10.	Cuprins	8