

OPERATOR PRESTAȚII SOCIALE

În sectorul: **Sănătate, Igienă, Asistență Socială**

Cod:
Data aprobării:
Denumirea documentului: SO_SAN 9
Versiunea: 0
Data de revizuire preconizată: 20.03.2011

*Se completează de către
Autoritatea Națională de
Calificări*

Inițiatorul standardului: **Comitetul Sectorial Sănătate, Igienă, Asistență Socială**

Coordonator echipă de redactare standard ocupațional: Lucian Caciamac, Asistent social, Centrul de Resurse și Formare în Profesii Sociale Pro Vocație

Echipă de redactare:

Vasilica Florea, Director executiv, Directia Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Prahova.
Octavian Bocioaca, Director adjunct, Directia Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Prahova.

Cristin Ene, Sef Serviciu Prestatii Sociale, Directia de Asistenta Sociala, Primaria Targoviste.

Anca Manu, Sef Serviciu Prestatii Sociale, Directia Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Prahova.

Verificator standard ocupațional:

Amalia Ciobanu, Asistent social, Centrul de Resurse și Formare în Profesii Sociale Pro Vocație

Redactorul calificării:

Lucian Caciamac, Asistent social, Centrul de Resurse și Formare în Profesii Sociale Pro Vocație

Denumire Analiză Ocupațională: SAN 9

Data elaborării Analizei Ocupaționale: 20.03.2008

Responsabilitatea pentru conținutul acestui standard ocupațional și al calificărilor bazate pe acest standard ocupațional revine Comitetul Sectorial.

Data validării: 15.07.2008

Comisia de validare:

Diana Cristea, membru Comitet Sectorial Sănătate, Igienă, Asistență Socială, Fundația Serviciilor Sociale Bethany

Ioana Nedelcu, membru Comitet Sectorial Sănătate, Igienă, Asistență Socială, Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Copilului.

Liliana Roșu, membru Comitet Sectorial Sănătate, Igienă și Asistență Socială

Descrierea ocupației: Operator prestații sociale

Operatorul prestații sociale este persoana a cărei intervenție este regăsită în sectorul prestațiilor sociale, la nivelul instituțiilor publice cu responsabilități în acest domeniu.

Operatorul prestații sociale este angajat în cadrul serviciilor publice.

Operatorul prestații sociale desfășoară activități de acordare a prestațiilor sociale și de accesare a facilităților prevăzute de lege pentru categoriile defavorizate sau în situație de risc menționate de lege.

Principalele activități pe care trebuie să le desfășoare operatorul prestații sociale sunt: verificarea îndeplinirii condițiilor stabilite de lege pentru acordarea prestațiilor, întocmirea deciziilor de stabilire a prestațiilor sociale, întreprinderea de demersuri în vederea recuperării debitelor datorate de beneficiari și colaborarea cu instituții din comunitate.

Intervenția sa se înscrie în cadrul metodologiilor de lucru determinate de legislația română referitoare la prestațiile sociale.

Condițiile minime pentru practicarea ocupației sunt competențele de nivel minim 2.

Alte informații relevante:

Ocupația de Operator prestații sociale presupune capacitatea de a lucra în echipa, rezistență la stres și la efort susținut.

Nu sunt necesare cerințe minime pentru obținerea calificării.

Formarea profesională care oferă acces la acest nivel: învățământ liceal.

<p>Unitățile de competențe cheie: Titlul unității 1: Comunicare în limba română. Titlul unității 2: Competențe sociale și civice. Titlul unității 3: Competențe informatice. Titlul unității 4 : Competența de a învăța.</p>	<p>Cod de referință:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p> </div>
<p>Unitățile de competențe generale Titlul unității 1: Menținerea integrității și siguranței beneficiarilor. Titlul unității 2: Planificarea activităților. Titlul unității 3: Comunicarea cu beneficiarii. Titlul unității 4 : Gestionarea actelor și documentelor beneficiarilor. Titlul unității 5: Respectarea Normelor de Securitate și Sănătate în Muncă și în domeniul situațiilor de urgență. Titlul unității 6 : Respectarea drepturilor beneficiarilor.</p>	<p>Cod de referință:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p> </div>
<p>Unitățile de competențe specifice: Titlul unității 1: Verificarea îndeplinirii condițiilor stabilite de lege pentru acordarea prestațiilor. Titlul unității 2: Stabilirea dreptului la prestații sociale. Titlul unității 3: Recuperarea debitelor datorate de către beneficiar. Titlul unității 4: Colaborarea cu instituții din comunitate.</p>	<p>Cod de referință:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p> </div>

Unitatea de competență nr. 1: Asigurarea integrității și siguranței beneficiarilor (unitate generală)			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Descriere: Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare de a identifica situațiile de risc, cauzele acestora, de a preveni apariția situațiilor ce pot afecta siguranța beneficiarilor, de acordare a primului ajutor și de informare a specialiștilor/familiei.			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Identifică situațiile de risc.	1.1. Situațiile de risc sunt identificate în funcție de particularitățile beneficiarului. 1.2. Situațiile de risc sunt identificate în funcție de caracteristicile contextului ambiental și social. 1.3. Situațiile de risc sunt identificate în funcție de tipul de activități în care este implicat beneficiarul.	Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege: -sa identifice situațiile de risc -care sunt particularitățile beneficiarului. -caracteristicile contextului ambiental și social. -tipul de activități în care este implicat beneficiarul.	Identificarea situațiilor de risc se face cu obiectivitate. Înlăturarea situațiilor de risc se face cu promptitudine. Acordarea primului ajutor se face cu rapiditate.
2. Înlătură situațiile de risc.	2.1. Situațiile de risc sunt înlăturate cu promptitudine prin securizarea spațiului. 2.2. Situațiile de risc sunt înlăturate prin protejarea și supravegherea beneficiarului. 2.3. Situațiile de risc sunt înlăturate prin apelarea la specialiști.	-cum se înlătură situațiile de risc prin reamenjarea spațiului. -cum sa protejeze și sa supravegheze beneficiarul. -cum sa apeleze la specialiști. - tipul de accident/ incident.	

3. Acordă primul ajutor în situație de urgență.	3.1. Primul ajutor este acordat corect în raport cu tipul de accident/ incident. 3.2. Primul ajutor este acordat cu promptitudine în conformitate cu procedurile de specialitate.	- procedurile de specialitate referitoare la acordarea primului ajutor.	
<p>Gama de variabile</p> <p>Tipuri de beneficiari: familii sărace, copii cu handicap, adulți cu handicap, persoane cu probleme de sănătate mentală, persoane vârstnice, etc.</p> <p>Particularitățile beneficiarului : sex, vârstă, nivelul de dezvoltare biologică, psihologică și socială, starea de sănătate, gradul de deficiență, tipul deficienței, situația socială și economică, etc</p> <p>Potențiale pericole pot fi: scurgeri de gaze, instalații și aparatură electrocasnică defectoase, intoxicații cu medicamente, substanțe chimice păstrate în locuri necorespunzătoare/la îndemâna persoanei îngrijite etc.</p> <p>Tipuri de accidente: arsuri termice, electrocutări, intoxicații, căderi, răniri, fracturi, entorse, luxații, stopul respirator, stop cardiac, convulsii, infecții, înțepături veninoase, lipotimie, sincopă, insolație etc.</p> <p>Activitatea de prevenire a incendiilor presupune dotarea și utilizarea adecvată a echipamentelor specifice: extincitoare cu pulbere, cu CO2, furtune pentru hidrant, hidrant.</p> <p>Situații critice pot fi: întreruperea accidentală a curentului electric, a alimentării cu apă, gaze, accidentări ale personalului sau ale beneficiarilor, catastrofe naturale etc.</p> <p>Persoane responsabile pot fi: agent de pază, responsabil PSI, pompier etc.</p> <p>Organisme specializate: inspectori în SSM; inspectori PSI;</p> <p>Instrumente utilizate: trusa de prim ajutor, stingător, telefoane de urgențe (pompieri, salvare, poliție, medic, familia etc.)</p>			
<p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observare directă în condiții de muncă reale • Demonstrație structurată (în condiții de muncă simulate) • Test oral • Proiect • Portofoliu de dovezi (realizări anterioare) 			

Unitatea de competență nr. 2. Planificarea activităților. (unitate generală)			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
<p>Descriere: Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare de a-și planifica propria activitate, în funcție de nevoile beneficiarului, de specificul activităților și de situațiile neprevăzute.</p>			NIVELUL UNITĂȚII 2
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Stabilește activitățile specifice.	1.1 Activitățile sunt stabilite în concordanță cu normele legale în vigoare. 1.2. Activitățile sunt stabilite conform cu metodologia de lucru. 1.3. Activitățile sunt stabilite în concordanță cu nevoile beneficiarului.	Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege: - normele legale, metodologia de lucru. - cum se stabilesc activitățile proprii în funcție de nevoile beneficiarului.	Stabilirea activităților specifice se face cu obiectivitate. Planificarea activităților ce urmează să fie derulate se face cu atenție și cu promptitudine. Perioada de timp necesară derulării activităților este estimată cu realism.
2. Planifică activitățile ce urmează să fie derulate.	2.1. Activitățile sunt planificate ținând cont de starea beneficiarului. 2.2. Activitățile sunt planificate în funcție de nevoile beneficiarului. 2.3. Activitățile sunt planificate în funcție de situațiile survenite.	- cum să colaboreze cu familia. - cum se planifică activitățile în concordanță cu starea și nevoile beneficiarului. - să planifice activitățile în concordanță cu dezvoltarea generală a beneficiarului.	Programul de activități este adaptat corect cu profesionalism.
3. Estimează perioada de timp necesară derulării activităților.	3.1. Perioada de timp necesară derulării activităților este estimată în funcție de nevoile beneficiarului. 3.2. Perioada de timp necesară derulării activităților este estimată în funcție de situațiile noi apărute.	- să adapteze activitățile la situațiile nou apărute. - cum se estimează perioada de timp necesară derulării activităților.	

4. Adaptează programul de activități.	4.1. Programul de activități este adaptat în funcție de particularitățile beneficiarului. 4.2. Programul de activități este adaptat în funcție de situațiile noi apărute.	- cum se adaptează programul de activități în funcție de dezvoltarea beneficiarului și de situațiile noi apărute.	
<p>Gama de variabile: Activitatea operatorului prestații sociale se desfășoară în context instituțional și interinstituțional. Lucrează în echipă disciplinară, pluridisciplinară și interinstituțională. Tipuri de activități : activități de informare, activități de orientare/ referire a beneficiarului, activități de stabilire a prestațiilor sociale, demersuri în vederea recuperării debitelor datorate de beneficiari, etc. Tipuri de beneficiari: copii cu handicap, adulți cu handicap, persoane cu probleme de sănătate mentală, persoane vârstnice, familii sărace, etc. Particularitățile beneficiarului : sex, vârstă, nivelul de dezvoltare biologică, psihologică și socială, starea de sănătate, gradul de deficiență, tipul deficienței, situația socială și economică, etc Situații noi apărute: în starea de sănătate a beneficiarului; modificări de program solicitate de echipă, de tipul de activitate, etc Modificarea comportamentului beneficiarului: schimbarea situației sociale, schimbarea situației financiare, schimbarea stării de sănătate, modificarea încadrării în grad de handicap, etc Documente oficiale luate în considerare în planificarea activităților: deciziile de acordare a prestațiilor sociale, dosarul beneficiarului, fișa postului, contractul de muncă etc</p>			
<p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observare directă în condiții de muncă reale • Demonstrație structurată (în condiții de muncă simulate) • Test scris • Proiect • Portofoliu de dovezi (realizări anterioare) 			

Unitatea de competență nr. 3: Comunicarea cu beneficiarul. (unitate generală)			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Descriere: Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru a comunica eficient cu persoanele cu care intră în contact pe parcursul exercitării profesiei.			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Analizează modul de comunicare al beneficiarului.	1.1. Modul de comunicare al beneficiarului este analizat în funcție de abilitățile de comunicare verbală și non-verbală. 1.2. Modul de comunicare al beneficiarului este analizat ținându-se cont de indicatorii recomandați de specialiști.	Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege: -cum se observă cu atenție modul de comunicare al beneficiarului. -cum se observă abilitățile de comunicare verbală și non verbală ale beneficiarului.	Analiza modului de comunicare al beneficiarului se face cu atenție. Stabilirea modului de comunicare se face cu profesionalism. Transmitere și primirea informațiilor se face cu promptitudine. Transmitere și primirea informațiilor se face nediscriminativ.

2. Stabilește modul de comunicare.	2.1 Modul de comunicare este stabilit în funcție de scopul urmărit. 2.2 Modul de comunicare este stabilit în funcție de caracteristicile beneficiarului și de nevoile de comunicare ale acestuia. 2.3 Modul de comunicare este stabilit în funcție de nevoile de comunicare ale beneficiarului.	-cum sunt identificați indicatorii în comunicarea verbală și non verbală. -cum este stabilit corect modul de comunicare în funcție de scopul urmărit. -cum se transmit/ primesc informațiile în limbajul de specialitate. -cum se transmit/ primesc informațiile în conformitate în conformitate cu procedurile instituționale. -cum se transmit informații în funcție de particularitățile beneficiarului.	Procedurile instituționale și normele legale sunt respectate cu rigurozitate.
3. Transmite / primește informații.	3.1 Informațiile sunt transmise/ primite în conformitate cu procedurile instituționale. 3.2 Informațiile sunt transmise ținându-se seama de particularitățile beneficiarului.		

Gama de variabile:

Interlocutori: beneficiarul, membrii familiei beneficiarului, membrii echipei pluridisciplinare, personalul instituției, colaboratori externi, etc.

Modul de comunicare: verbală, non-verbală, scrisă , audio-vizuală, etc

Indicatori în comunicarea verbală: complexitatea lexicului, tipul de cuvinte folosite frecvent, pronunția cuvintelor, etc.

Indicatori în comunicarea non-verbală: privirea, mimica, gesturile, postura, îmbrăcămintea, etc.

Caracteristicile beneficiarului: sex, vârstă, nivelul de dezvoltare biologică, psihologică și socială, starea de sănătate, gradul de deficiență, tipul deficienței, tipul de dependență, situația socială și economică. etc

Consecințe ale comunicării eficiente pot fi : cunoașterea beneficiarului, relaționarea pozitivă între lucrator social si beneficiar, informarea beneficiarului, formarea de deprinderi, informarea permanentă a echipei multidisciplinare asupra evoluției beneficiarului, etc.

Tipuri de limbaj: limbaj profesional, limbaj adaptat particularităților de dezvoltare ale beneficiarului.

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observare directă în condiții de muncă reale
- Demonstrație structurată (în condiții de muncă simulate)
- Test scris
- Proiect
- Portofoliu de dovezi (realizări anterioare)

Unitate de competență nr. 4. Gestionarea actelor și documentelor beneficiarilor. (unitate generală)			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Descriere: Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru îndosărierea și păstrarea actelor și documentelor, precum și pentru a completa actele și documentele prevăzute în metodologia instituțională.			NIVELUL UNITĂȚII 2
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Îndosăriază și păstrează documentele referitoare la beneficiar.	1.1. Îndosărierea și păstrarea documentelor se realizează respectând procedurile instituționale. 1.2. Îndosărierea și păstrarea documentelor se realizează într-un spațiu special amenajat. 1.3. Îndosărierea și păstrarea documentelor se realizează cu respectarea legislației în vigoare.	Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege: - legislația specifică în domeniu. - norme și metodologii interne. - noțiuni privind redactarea și gestionarea documentelor.	Rapoartele și documentele se fac cu promptitudine și profesionalism. Documentele sunt conforme metodelor specifice în domeniu. Procedurile de depozitare sunt respectate cu rigurozitate. Rapoartele, documentele și actele sunt întocmite cu responsabilitate, corectitudine și profesionalism.
2. Completează actele, documentele și instrumentele prevăzute de metodologia instituțională.	2.1. Actele, documentele și instrumentele metodologice sunt completate cu informații reale. 2.2. Actele, documentele și instrumentele prevăzute de metodologia instituțională sunt completate conform cu procedurile interne. 2.3. Actele, documentele și instrumentele prevăzute de metodologia instituțională sunt completate conform cu legislația în vigoare.		

Gama de variabile:

Activitatea operatorului prestații sociale se desfășoară în context instituțional și interinstituțional.

Lucrează în echipă disciplinară, împreună cu alți operatori prestații sociale, pluridisciplinară și interinstituțională.

Documentele pe care le are de completat și îndosariat: vizează în principal acțiunile pe care le-a derulat în interesul beneficiarului.

Documente care se păstrează: cererea pentru acordarea prestațiilor sociale, decizii de stabilire a cuantumului prestațiilor sociale, certificatul de încadrare în grad de handicap, copii după actele de identitate ale beneficiarului sau ale reprezentantului legal al acestuia, ancheta socială, documente medicale, etc.

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observare directă în condiții de muncă reale
- Demonstrație structurată (în condiții de muncă simulate)
- Test oral
- Rapoarte din partea altor persoane
- Portofoliu de dovezi (realizări anterioare)

Unitatea de competență nr. 5: Respectarea Normelor de Securitate și Sănătate în Muncă și în domeniul situațiilor de urgență (unitate generală)		Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>	
Descriere: Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare de a urmări modul în care sunt aplicate măsurile potrivite, în funcție de specificul activităților, de a asigura securitatea și sănătatea în muncă, apărarea împotriva incendiilor și de a interveni în situațiile neprevăzute.		NIVELUL UNITĂȚII 2	
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Aplică NSSM și de prevenire a situațiilor de urgență.	1.1. NSSM și de prevenire a situațiilor de urgență sunt aplicate folosind cunoștințele însușite prin instructaje periodice teoretice și practice. 1.2. NSSM și de prevenire a situațiilor de urgență sunt aplicate pentru eliminarea pericolelor.	Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege: - prevederile normelor de SSM și în domeniul situațiilor de urgență. - utilizarea echipamentelor din dotarea instituției. - persoanele responsabile /organismele specializate.	Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă și în domeniul situațiilor de urgență se face cu responsabilitate. Identificarea și raportarea situațiilor critice se face cu rapiditate. Procedurile de urgență și evacuare sunt respectate cu rigurozitate. Măsurile de urgență și de evacuare sunt luate cu corectitudine, rapiditate și luciditate respectând procedurile specifice.
2. Raportează situațiile critice.	2.1. Situațiile critice sunt anunțate persoanei responsabile. 2.2. Situațiile critice sunt raportate conform procedurilor specifice.	- procedurile de urgență și evacuare. - care sunt situațiile critice și cum se raportează acestea. - procedurile specifice de semnalare a accidentului.	
Gama de variabile: Defecțiuni care pot apărea la echipamentele de: telecomunicație, aer condiționat, ventilație, iluminat, alarmă; Activitatea de prevenire a incendiilor presupune dotarea și utilizarea adecvată a echipamentelor specifice: extingtoare cu pulbere, cu CO2, ANSUL (cu spumă, pentru ulei). Posibile accidente: arsuri, opăriri (cafea, ceai), tăieturi, alunecare pe podea udă Situații critice pot fi: întreruperea accidentală a curentului electric, a alimentării cu apă, gaze, accidente ale personalului sau ale beneficiarilor, catastrofe naturale etc. Persoane responsabile: agent de pază, responsabil PSI, pompier etc. Organisme specializate: inspecții în securitate și sănătate în muncă și în domeniul situațiilor de urgență.			

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observare directă în condiții de muncă reale
- Demonstrație structurată (în condiții de muncă simulate)
- Test scris
- Proiect
- Rapoarte din partea altor personae

Unitatea de competență nr. 6: Respectarea drepturilor beneficiarilor. (unitate generală)		Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>	
Descriere: Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru a sesiza autoritățile competente de încălcarea drepturilor beneficiarului, pentru a limita discriminarea și etichetarea acestuia precum și pentru a asigura confidențialitatea datelor personale ale beneficiarului.		NIVELUL UNITĂȚII 2	
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Sesizează autorităților competente pentru orice încălcare a drepturilor și intereselor civice ale beneficiarului.	1.1. Sesizarea autorităților competente pentru orice încălcare a drepturilor și intereselor civice ale beneficiarilor se realizează în conformitate cu normele instituționale și legale în vigoare. 1.2. Sesizarea autorităților competente despre încălcarea drepturilor și intereselor civice ale beneficiarilor se efectuează ori de câte ori este nevoie.	Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege: - legislația privind drepturile omului. - procedurile de efectuare a sesizărilor către autoritățile competente. -cum să limiteze etichetarea și discriminarea.	Recunoașterea încălcării drepturilor beneficiarului se face cu profesionalism. Sesizarea autorităților competente se face cu promptitudine. Limitarea etichetării și discriminării beneficiarului se face cu profesionalism. Protejarea datelor personale ale beneficiarului se face cu responsabilitate.
2. Limitează discriminarea și etichetarea beneficiarului.	2.1. Discriminarea și etichetarea sunt limitate prin susținerea principiului valorii umane egale. 2.2. Discriminarea și etichetarea sunt limitate prin respectarea normelor legale referitoare la egalitatea de șanse și tratament.	-normele legale referitoare la egalitatea de șanse și tratament.	

3. Protejează datele personale ale beneficiarilor.	3.1. Datele personale ale beneficiarilor sunt păstrate respectând principiul confidențialității. 3.2. Datele personale ale beneficiarilor sunt folosite cu respectarea prevederilor legale.		
<p>Gama de variabile: Beneficiari: copii, adulți, vârstnici cu dezvoltare normală sau cu deficiențe, etc. Modalități de intervenție: materiale informative referitoare la drepturile beneficiarilor, promovarea respectării drepturilor beneficiarilor prin: mass-media, seminarii, colocvii, lobby, susținerea atitudinii civice active pentru respectarea drepturilor beneficiarilor. Modalități de sesizare a încălcării drepturilor: telefonic, sesizare scrisă, etc. Autorități implicate în aplicarea legislației în vigoare. Drepturile beneficiarului se referă la: drepturile înscrise în Constituția României, legislația referitoare la protecția specială, Convenția Europeană cu privire la Drepturile Omului, Convenția Europeană cu privire la Drepturile Copilului, etc.</p>			
<p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observare directă în condiții de muncă reale • Demonstrație structurată (în condiții de muncă simulate) • Test scris • Proiect • Portofoliu de dovezi (realizări anterioare) 			

Unitatea nr.1			Coduri de referință
Verificarea îndeplinirii condițiilor stabilite de lege pentru acordarea prestațiilor (unitate de competență specifică)			<i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Descriere: Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru primirea și verificarea documentației necesară stabilirii dreptului la prestații sociale precum și oferirea de feed-back beneficiarului cu privire la îndeplinirea condițiilor legale stabilite pentru acordarea prestațiilor sociale.			NIVELUL UNITĂȚII 2
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Primește documentația necesară stabilirii dreptului la prestații sociale.	1.1. Documentația este primită în funcție de solicitarea beneficiarului. 1.2. Documentația este primită respectând normele legale stabilite pentru acordarea prestațiilor și procedurile instituționale în vigoare.	Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege: -normele legale specifice în vigoare. -procedurile instituționale de primire a documentației.	Primirea documentației necesare stabilirii dreptului la prestații sociale se face cu atenție. Verificarea documentației necesare stabilirii dreptului la prestații sociale se face cu promptitudine.
2. Verifică documentația necesară stabilirii dreptului la prestații sociale.	2.1. Documentația este verificată în funcție de solicitarea beneficiarului. 2.2. Documentația este verificată respectând normele legale stabilite pentru acordarea prestațiilor și procedurile instituționale în vigoare.	-procedurile instituționale de verificare a documentației.	Consilierea beneficiarului cu privire la îndeplinirea condițiilor legale stabilite pentru acordarea prestațiilor se face cu corectitudine.

3. Consiliază beneficiarul cu privire la îndeplinirea condițiilor legale.	3.1. Consilierea beneficiarului se face în conformitate cu normele legale stabilite pentru acordarea prestațiilor în vigoare. 3.2. Consilierea beneficiarului se face în funcție de conținutul documentației.		
<p>Gama de variabile:</p> <p>Prestație socială: măsuri de redistribuție financiară destinate persoanelor sau familiilor care întrunesc condițiile de eligibilitate prevazute de lege, cuprinzând alocații familiale, ajutoare sociale, indemnizații și facilități.</p> <p>Stabilirea dreptului la prestații sociale: se face în funcție de indicatorii și cuantumurile prevăzute în normele legale</p> <p>Documentația necesară stabilirii dreptului la prestații sociale poate conține: solicitarea de acordare a prestațiilor sociale, documente de identitate ale beneficiarului, adeverințe de venit, adeverință de sănătate, certificat de încadrare în grad de handicap, ancheta socială, certificat de proprietate a locuinței beneficiarului sau contract de închiriere, etc.</p>			
<p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observare directă în condiții de muncă reale • Demonstrație structurată (în condiții de muncă simulate) • Test oral • Portofoliu de dovezi (realizări anterioare) 			

Unitatea nr.2 Stabilirea dreptului la prestații sociale. (unitate de competență specifică)			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Descriere: Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru întocmirea deciziilor privind stabilirea prestațiilor sociale, înaintarea spre validare, primirea dosarului validat precum și punerea în plata a acestora.			NIVELUL UNITĂȚII 2
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare

1. Întocmește deciziile privind stabilirea prestațiilor sociale.	1.1. Intocmirea deciziilor privind stabilirea prestațiilor sociale se face în funcție de solicitarea beneficiarului. 1.2. Intocmirea deciziilor privind stabilirea prestațiilor sociale se face potrivit normelor legale în vigoare. 1.3. Intocmirea deciziilor privind stabilirea prestațiilor sociale se face în funcție de încadrarea beneficiarului în grad de handicap sau/și situația socială și financiară a acestuia.	Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege: -normele legale privind stabilirea prestațiilor sociale în vigoare. -procedurile instituționale privind stabilirea prestațiilor sociale.	Completarea deciziilor privind stabilirea prestațiilor sociale se face cu atenție. Înaintarea deciziei pentru validare se face cu promptitudine. Primirea deciziei validate se face cu atenție. Punerea în plată a deciziei se face cu rapiditate.
2. Înaintează decizia privind stabilirea prestațiilor sociale pentru validare.	2.1. Decizia este înaintată potrivit normelor legale în vigoare. 2.2. Decizia este înaintată potrivit procedurilor instituționale.		
3. Primeste decizia validată privind stabilirea prestațiilor sociale validată.	3.1. Decizia validată este primită potrivit normelor legale în vigoare. 3.2. Decizia validată este primită potrivit procedurilor instituționale.		
4. Pune în plată decizia validată privind stabilirea prestațiilor sociale.	4.1. Punerea în plată se face conform deciziei de stabilire a prestațiilor sociale aprobate. 4.2. Punerea în plată se face potrivit procedurilor instituționale. 4.3. Punerea în plată se face conform documentelor de evidență a plăților.		
<p>Gama de variabile:</p> <p>Principalele criterii pe baza cărora se acordă prestațiile sociale sunt următoarele: evaluarea contextului familial; veniturile solicitantului sau ale familiei acestuia; condițiile de locuire; starea de sănătate și gradul de dependență.</p> <p>Stabilirea dreptului la prestații sociale: se face în funcție de indicatorii și cuantumul prevăzute în normele legale</p> <p>Procedurile instituționale privind efectuarea plăților: prin mandat postal</p> <p>Documentele de evidență a plăților: fișierul, borderourile, centralizatoarele și mandatele privind acordarea indemnizației și bugetului personal.</p>			

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observare directă în condiții de muncă reale
- Demonstrație structurată (în condiții de muncă simulate)
- Test scris
- Portofoliu de dovezi (realizări anterioare)

Unitatea nr.3 Recuperarea debitelor datorate de către beneficiar. (unitate de competență specifică)			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Descriere: Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru constatarea debitului datorat de beneficiar, stabilirea sumei și a perioadei de recuperare precum și urmărirea recuperării debitului datorat.			NIVELUL UNITĂȚII 2
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Constată debitul datorat.	1.1. Constatarea debitului datorat se face prin monitorizarea evidenței lunare a plăților efectuate. 1.2.. Constatarea debitului datorat se face prin monitorizarea evidenței lunare a deciziilor întocmite.	Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege: -normele legale specifice în vigoare. -procedurile instituționale de recuperare a debitelor .	Constatarea debitul datorat este făcută cu atenție. Stabilirea sumei și perioadei de recuperare a debitului datorat se face cu rigurozitate.. Urmărirea recuperării debitelor se face cu perseverență.
2. Stabilește suma și perioada de recuperare a debitului datorat.	2.1. Stabilirea sumei și a perioadei de recuperare a debitului datorat se face în conformitate cu normele legale în vigoare. 2.2. Stabilirea sumei și a perioadei de recuperare a debitului datorat se face în funcție de quantumul prestației sociale.		
3. Urmărește recuperarea debitului datorat.	3.1. Recuperarea debitelor se face în conformitate cu normele legale în vigoare. 3.2. Recuperarea debitelor se face în funcție de încasarea necuvenită a sumelor aferente.		

Gama de variabile:

Debit: suma de bani încasată necuvenit de beneficiar.

Stabilirea sumei și a perioadei de recuperare a debitului datorat: se face în funcție de indicatorii și cuantumurile prevăzute în normele legale.

Procedurile instituționale privind recuperarea debitelor datorate: cash sau reținerea lunară a unei sume de bani din prestația socială aferentă lunii respective.

Documentele de evidență a debitelor datorate: fișierul, borderourile, centralizatoarele și mandatele privind acordarea indemnizației și bugetului personal

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observare directă în condiții de muncă reale
- Demonstrație structurată (în condiții de muncă simulate)
- Test scris
- Portofoliu de dovezi (realizări anterioare)

Unitatea nr.4 Colaborarea cu instituții din comunitate. (unitate de competență specifică)			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Descriere: Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru a identifica modalități de cooperare cu instituții din comunitate și de a utiliza modalitățile de colaborare identificate.			NIVELUL UNITĂȚII 2
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Identifică modalități de cooperare cu instituții din comunitate.	1.1. Modalitățile de cooperare cu instituții din comunitate sunt identificate în funcție de nevoile beneficiarilor. 1.2. Modalitățile de cooperare cu instituții din comunitate sunt identificate respectând procedurile instituționale și normele legale în vigoare.	Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege: - noțiuni de asistență socială - tehnici de comunicare - procedurile instituționale și normele legale în vigoare.	Identificarea modalităților de cooperare cu instituții din comunitate se face cu responsabilitate. Utilizarea modalităților de cooperare cu instituții din comunitate se face cu perseverență. Cooperarea cu instituții din comunitate se

2. Selectează modalitățile de cooperare adecvate.	2.1. Modalitățile de cooperare adecvate sunt selectate în funcție de nevoile beneficiarilor. 2.2. Modalitățile de cooperare adecvate sunt selectate respectând procedurile instituționale și normele legale în vigoare.		face cu respectarea procedurilor instituționale și a normelor legale în vigoare.
<p>Gama de variabile:</p> <p>Instituții din comunitate: organizații guvernamentale, Poșta Română, Primăria, Consiliul Județean, Ministerul Muncii, Solidarității Sociale și Familiei, Autoritatea Națională pentru Persoane cu Handicap, Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Copilului, Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Drepturilor Copilului, Casa Județeană de Sănătate, Serviciul Public de Asistență Socială, Agenția Județeană de Formare și Ocupare Profesională, Direcția de Muncă și Protecție Socială.</p> <p>Modalități de cooperare cu comunitatea: parteneriate în funcție de necesitățile specifice</p>			
<p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observare directă în condiții de muncă reale • Demonstrație structurată (în condiții de muncă simulate) • Test scris • Portofoliu de dovezi (realizări anterioare) 			

Titlul calificării OPERATOR PRESTAȚII SOCIALE		Codul	
		Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări	
Nivelul calificării	3		
Unități obligatorii (specifice)	Codul	Nivel	Credite
Verificarea îndeplinirii condițiilor stabilite de lege pentru acordarea prestațiilor.		2	Urmează a fi stabilite la o dată ulterioară pe baza rezultatului dezbaterilor la nivel european și opțiunilor politice ale României în această privință
Stabilirea dreptului la prestații sociale.		2	
Recuperarea debitelor datorate de către beneficiar.		2	
Colaborarea cu instituții din comunitate.		2	
Unități obligatorii (generale)			
Menținerea integrității și siguranței beneficiarilor		3	
Planificarea activităților		2	
Comunicarea cu beneficiarii		3	
Gestionarea actelor și documentelor beneficiarilor		2	
Respectarea Normelor de Securitate și Sănătate în Muncă și în domeniul situațiilor de urgență		2	
Respectarea drepturilor beneficiarilor		2	
Unități obligatorii (cheie)			
Comunicare în limba română.		3	
Competențe sociale și civice.		3	
Competențe informatice.		3	
Competența de a învăța.		3	
Unități opționale (specificați regulile aplicabile opțiunilor, dacă este cazul)			

Descrierea calificării

Scopul și motivația calificării : Calificarea este definită în contextul diversificării ofertei de servicii sociale și legiferarea prestațiilor sociale. Operatorul prestații sociale este persoana calificată a cărei intervenție este regăsită în sectorul prestațiilor sociale, la nivelul Direcțiilor Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului dar și la nivelul Serviciilor Publice de Asistență Socială din cadrul Primăriilor, în cadrul Serviciilor de Prestații Sociale.

Cunoștințe necesare în prealabil/ Condiții de acces / Ruta de progres : Studiile necesare accesului la această ocupație sunt cele de nivel liceal. Pentru accesul la această ocupație, persoana trebuie să aibă competențe de nivel minim 2. Candidatul trebuie să parcurgă obligatoriu unitățile de competență cheie, generale și specifice activității printr-un program de formare sau poate fi evaluat prin instrumente de evaluare a competențelor dobândite pe altă cale decât cea formală prin test scris, observație directă, raport din partea altor persoane și prin portofoliul personal.

Explicarea regulilor calificării:
Comparabilitatea internațională (dacă este cazul):
Cerințele legislative specifice (dacă este cazul):
Documente eliberate de Organisme de reglementare(dacă este cazul): -