

Raport de activitate pentru anul 2025

pentru “Serviciul social la domiciliu pentru vârstnici Asociația Valeria”

I. Serviciul social furnizat la domiciliu pentru vârstnici Asociația Valeria

“Serviciul social la domiciliu pentru vârstnici Asociația Valeria” funcționează din anul 2023.

II. Despre Asociația Valeria

Mulți dintre noi suntem prinși cu lucrul sau locuim departe de părinți. Europa va avea nevoie de 1,5 milioane de îngrijitori până în 2060, care să ajute persoanele în vârstă să aibă o bătrânețe demnă, în confortul propriilor case. Totodată, în fiecare comunitate, oameni în prag de pensionare își doresc să continue să muncească. Au o experiență bogată de viață, iar mulți chiar au lucrat ca îngrijitori, dar le este greu să își găsească ceva potrivit din cauza vârstei.

Asociația Valeria conectează familii care caută îngrijitori de încredere pentru cei dragi cu persoane cu experiență în îngrijire și asistență medicală, și verificați riguros.

Misiunea noastră este de a construi comunități de încredere, pentru toate vârstele. Facem acest lucru oferind oportunități de muncă demnă și un venit în plus oamenilor peste 50 de ani, dar nu numai, cu experiență de îngrijire și care își doresc să fie activi. Ajutăm în acest fel familiile care locuiesc departe sau sunt ocupate să ofere părinților o bătrânețe demnă, și să facă acest lucru în siguranță, rapid și de oriunde s-ar afla.

III. Serviciile acordate

Oferim două categorii de servicii la domiciliu:

- a. Servicii îngrijire vârstnici. Serviciile oferite – companie, sprijin la igiena personală, cumpărături, însoțire în oraș, curățenie ușoară, etc – sunt menite să îmbunătățească calitatea vieții persoanelor în vârstă.
- b. Servicii medicale. Serviciile oferite ajută persoanele care nu pot sau nu doresc să se deplaseze la spital să poată beneficia de îngrijire medicală de calitate în confortul propriei locuințe.

IV. Beneficiarii “Serviciul social la domiciliu pentru vârstnici Asociația Valeria”

Beneficiarii serviciului de îngrijire socio-medicală la domiciliu sunt persoane în vârstă care necesită îngrijiri și tratamente socio-medicale, conform evaluărilor efectuate, nevoilor identificate și planurilor de îngrijiri întocmite. În caz de tratament medical dețin o

recomandare de la medicul de familie sau medic specialist. Aparținătorii de obicei locuiesc departe (în Franța, Canada, de ex.) sau sunt mult prea ocupați pentru putea să își sprijine părinții sau bunicii atât cât ar avea nevoie.

Beneficiarii au dosare personale întocmite pe baza datelor următoare:

- Anchetă socială (date personale a asistatului, datele personale a persoanei de contact, evaluare socială: locuința beneficiarului, starea economico-financiară, relațiile sociale, probleme speciale, nevoi identificate, evaluare medicală, etc)
- Planul de îngrijiri
- Contract de furnizare a serviciului de îngrijire la domiciliu
- Dispoziției privind stabilirea dreptului la servicii sociale ca măsură de asistență socială
- Act de identitate
- Recomandare medicală
- Decizie de aprobare a serviciilor medicale decontate

Sprijinim totodată și familiile care cer servicii ocazionale, plătite fie direct de către beneficiari fie de către membrii familiilor. Persoanele care cer sprijin ocazional fac acest lucru prin intermediul aplicației mobile Tenderly Clients, acceptând termenii și condițiile colaborării. Fiecare vizită este plătită individual, prin intermediul aplicației iar beneficiarul nu are niciun fel de obligații lunare (adică cere vizite individuale, fără abonament).

V. Teritoriul de activitate

În anul 2025, Asociația Valeria și-a continuat activitatea în județul Timiș și municipiul București, asigurând continuitatea și dezvoltarea serviciilor sociale și medicale furnizate la domiciliu.

Un moment esențial pentru extinderea și stabilitatea activității l-a reprezentat data de 13 ianuarie 2025, când Asociația Valeria a obținut de la Ministerul Muncii, Familiei, Tineretului și Solidarității Sociale licența de funcționare (Seria LF Nr. 00133446359) pentru punctul de lucru din București, situat pe strada Stoian Militaru. Licența a fost emisă pentru o perioadă de 5 ani, fapt care asigură continuitatea serviciilor oferite în capitală și consolidarea prezenței noastre în această zonă.

Totodată, Asociația Valeria a menținut licența de funcționare pentru punctul de lucru din Timișoara, asigurând astfel stabilitatea serviciilor de îngrijire socio-medicală în județul Timiș. Activitatea din Timișoara rămâne un pilon important în strategia organizației, contribuind la extinderea serviciilor și la creșterea capacității de a răspunde nevoilor beneficiarilor.

Pe parcursul anului 2025, eforturile asociației s-au concentrat pe dezvoltarea și diversificarea serviciilor, în ton cu misiunea organizației de a sprijini vârstnicii și persoanele vulnerabile. Consolidarea punctelor de lucru din București și Timișoara reprezintă un pas important în

crearea unei rețele durabile de servicii sociale și medicale la domiciliu, adaptate nevoilor comunității.

Un pas important în direcția dezvoltării sustenabile a serviciilor noastre a fost realizat prin aplicarea, în anul 2025, pentru obținerea subvențiilor de la bugetul național aferente anului 2026. În urma procesului de evaluare și a controlului efectuat de către AJPIS, am obținut aprobarea pentru acordarea de servicii subvenționate unui număr de 12 beneficiari, dintre care 10 în Timișoara și 2 în București. Acest rezultat confirmă calitatea serviciilor oferite și conformitatea activității noastre cu standardele în vigoare, reprezentând totodată o oportunitate de extindere a accesului la servicii pentru persoanele vulnerabile. Contractarea acestor subvenții urmează să fie finalizată în cursul anului 2026.

VI. Situația personalului calificat

Pe baza planului de îngrijire și a recomandărilor medicale, personalul calificat al Asociației Valeria a continuat să ofere servicii socio-medice adaptate nevoilor beneficiarilor. În anul 2025, echipa a cunoscut o creștere semnificativă, atât prin consolidarea personalului existent, cât și prin extinderea ariei de specializări.

Echipa Asociației este formată din îngrijitori la domiciliu, asistenți medicali, kinetoterapeuți, asistenți sociali, personal administrativ și specialist în dezvoltare care își desfășoară activitatea fie ca angajați ai organizației, oferind un suport constant și continuitate în intervenții, fie ca specialiști colaboratori (PFA/PFI) sau voluntari, care pot dedica un număr limitat de ore pe săptămână, contribuind flexibil la acoperirea necesităților beneficiarilor.

Odată cu semnarea contractului cu CASMB, în cadrul Asociației s-a definit și structurat o echipă medicală completă, formată din asistenți medicali și kinetoterapeuți, capabilă să răspundă cerințelor crescute pentru servicii medicale la domiciliu. Acest pas a contribuit la profesionalizarea suplimentară a serviciilor și la creșterea capacității de a oferi intervenții integrate.

În același timp, echipa de îngrijitori la domiciliu s-a extins și s-a conturat mai clar, incluzând atât persoane tinere, active prin contracte de prestări servicii, cât și îngrijitoare cu experiență, inclusiv din rândul celor care lucrează periodic în străinătate, în țări precum Austria sau Germania. Asociația oferă în continuare oportunități pentru acestea să își continue activitatea în România, fie între perioadele lucrate în afara țării, fie printr-o tranziție stabilă spre activitatea internă.

Pentru persoanele aflate la pensie sau în prag de pensionare, Asociația menține posibilitatea unui program flexibil, adaptat disponibilității fiecăruia. Acest model oferă beneficii duble: sprijină un proces de îmbătrânire activă și valorifică experiența profesională acumulată, contribuind direct la creșterea calității îngrijirii oferite.

VII. Rezultatele obținute

În anul 2025, Asociația Valeria și-a extins semnificativ impactul în comunitate, atât prin creșterea numărului de beneficiari sprijiniți în mod constant, cât și prin consolidarea programelor sociale, medicale și educaționale dedicate vârstnicilor și familiilor acestora.

✓ Servicii socio-medicale recurente

Un număr de 16 vârstnici au beneficiat lunar de servicii de îngrijire prin abonamente recurente, care au inclus: suport pentru igiena personală, exerciții de mobilitate și prevenirea imobilizării, sprijin pentru alimentație și hidratare, activități de socializare și companie. Aceste vizite regulate au contribuit la menținerea autonomiei beneficiarilor, la reducerea riscurilor medicale și la creșterea calității vieții lor în propriul cămin.

✓ Sprijin ocazional pentru situații urgente

Pe parcursul anului, 60 de vârstnici au primit sprijin ocazional, în momente dificile în care nu se puteau descurca singuri. Intervențiile au inclus ajutor punctual pentru igienă, cumpărături, însoțire, administrarea tratamentelor sau suport în situații neprevăzute.

✓ Campania „Pentru Bunici Singuri”

Am continuat să sprijinim vârstnicii vulnerabili din Timișoara și Buurești, persoane cu venituri reduse și fără sprijin familial. Cu ajutorul donațiilor primite, am reușit să oferim servicii de îngrijire pentru 3 beneficiari, acoperind nevoi precum igiena personală, mobilitatea și monitorizarea stării de sănătate. Prin această inițiativă, Asociația Valeria continuă să aducă un plus de demnitate și sprijin concret acolo unde este cea mai mare nevoie.

✓ Campania „Pentru Bunici Activi” – comunitate și mișcare

Peste 100 de seniori din Timișoara au participat lunar la activitățile din cadrul campaniei „Pentru Bunici Activi”. Programul a inclus: sesiuni gratuite de kinetoterapie de grup, susținute de terapeuți specializați, activități sociale și recreative, seri de film, degustări, discuții și întâlniri comunitare. Prin aceste activități, seniorii au simțit că fac parte dintr-o comunitate, au legat prietenii și au redescoperit bucuria mișcării.

✓ Campania „Pentru Bunici Sănătoși” – informare și sprijin pentru acces la servicii medicale

Peste 200 de familii și medici au fost informați în cadrul campaniei „Pentru Bunici Sănătoși”.

Mulți dintre acești oameni nu știau că au dreptul la 90 de zile de îngrijiri la domiciliu decontate de Casa de Asigurări de Sănătate. Asociația a oferit: clarificări privind drepturile legale, sprijin în completarea formularelor, comunicare directă cu medicii de familie, consiliere privind accesul la servicii medicale decontate. Această campanie a deschis accesul la resurse esențiale pentru multe familii care, până atunci, considerau aceste servicii greu sau imposibil de obținut.

- ✓ Servicii medicale decontate prin Casa de Asigurări de Sănătate

În 2025, Asociația Valeria a oferit servicii medicale decontate pentru 17 beneficiari, contribuind la: recuperarea medicală la domiciliu, prevenirea complicațiilor medicale prin intervenții regulate, monitorizarea stării de sănătate, evitarea deplasărilor dificile la unități medicale. Aceste servicii au fost furnizate de echipa medicală dezvoltată odată cu contractul CASMB, incluzând asistenți medicali și kinetoterapeuți.

- ✓ Campania de direcționare a impozitului pe venit

În anul 2025, peste 16 persoane au ales să susțină misiunea Asociației Valeria prin direcționarea a 3,5% din impozitul pe venit utilizând formularul 230. Această formă de contribuție a permis continuarea acțiunilor sociale dedicate vârstnicilor singuri, acoperind ore de îngrijire la domiciliu și susținând programele destinate bunicilor vulnerabili. Gesturile lor confirmă încrederea comunității în cauza noastră și ne ajută să menținem serviciile accesibile celor care au cea mai mare nevoie.

VIII. Campania „Pentru Bunici Singuri”

Campania „Pentru Bunici Singuri” a început din credința că fiecare dintre noi are un bătrân în familia lui, căruia îi este recunoscător pentru rolul pe care l-a avut în viața sa și că am putea, împreună, îndrepta recunoștința către bătrânii singuri, plătind pentru aceștia câteva servicii de îngrijire. Campania „Pentru Bunici Singuri” își dorește să sprijine oameni în vârstă, cu pensii mici, care nu sunt ajutați de familii.

În anul 2025, un număr de 16 persoane au ales să redirecționeze 3,5% din veniturile lor din 2024 către Asociația Valeria și 8 persoane au oferit donații. Fondurile astfel colectate urmează să fie utilizate pentru susținerea Campaniei „Pentru Bunici Singuri”.

Principiile pe baza cărora hotărâm pe cine ajutăm sunt următoarele:

- 1) Adresăm cererile de ajutor în ordinea în care le primim. Știm și ne pare rău dacă uneori cereri urgente vor trebui să aștepte. Ne vom strădui să le adresăm cât vom putea de repede;
- 2) Adresăm cererile în măsura în care vom avea ore plătite pentru bunicii singuri, pe care să le dăm mai departe. Știm și ne pare rău dacă uneori vom aștepta până cineva va plăti aceste ore.
- 3) Ne dorim să ajutăm cât mai mulți bunici singuri. În cazul în care va fi posibil, vom îngriji aceeași persoană de mai multe ori, cu mare drag.

IX. Evenimente menite să eficientizeze serviciul

- **Digitalizarea cererilor de vizită.** Beneficiarii sau aparținătorii (membrii familiei, etc) pot cere vizite (ocasionale sau de lungă durată) și efectua plata în siguranță folosind aplicația digitală Tenderly Clients (pe lângă rezervarea telefonică sau în persoană, la sediul nostru).

- **Digitalizarea monitorizării efectuării vizitelor.** Prin intermediul aplicației mobile Tenderly Staff, partenerile (îngrijitoare, asistente medicale, etc) raportează în timp real începerea/finalizarea vizitelor și încarcă raportul de vizită. Beneficiarii și/sau aparținătorii sunt notificați, tot în timp real, de începerea și finalizarea vizitelor. Aceste detalii sunt înregistrate la profilul beneficiarului și disponibile în format electronic, pe bază de cerere.
- **Digitalizarea evaluării satisfacției beneficiarilor și partenerilor.** Atât beneficiarii sau aparținătorii, cât și partenerile de îngrijire au posibilitatea evaluării digitale a vizitei, folosind atât o evaluare cantitativă (o scară de la 1-5, 5 fiind foarte satisfăcut) cât și calitativă, putând raporta modul în care a decurs vizita, serviciile efectuate, ce i-a nemulțumit sau ce le-a plăcut.
- **Digitalizarea raportării de incidente.** Atât beneficiarii sau aparținătorii, cât și partenerile de îngrijire au posibilitatea raportării de incidente sau probleme prin intermediul aplicațiilor digitale Tenderly Clients și Tenderly Staff (pe lângă raportarea telefonică sau în persoană, la sediul nostru).
- **Evaluări pe teren al serviciului.** Sunt efectuate de asistentul social, cu scopul de a identifica problemele și necesitățile legate de serviciu. În timpul vizitelor, asistentul social discută cu beneficiarii și aparținătorii privind eventuale probleme, satisfacția lor privind calitatea serviciilor, preferințe privind planul de îngrijire, etc.
- **Discuțiile zilnice de caz.** Echipa se întâlnește zilnic pentru a discuta cererile noi de servicii, precum și pentru a analiza cazurile existente. Aceste întâlniri permit o evaluare detaliată a nevoilor beneficiarilor, asigurându-se că fiecare caz este tratat cu atenție și eficiență. În cadrul acestor discuții, sunt incluse și observațiile voluntarilor, care contribuie activ cu perspective valoroase asupra cazurilor, ajutând astfel la o mai bună adaptare a serviciilor oferite. Voluntarii joacă un rol esențial în sprijinirea echipei, oferindu-și ajutorul în mod constant și aducând un plus de empatie și dedicare în îngrijirea vârstnicilor.
- **Cursuri de pregătire continuă.** Toată echipa a participat la traininguri de pregătire internă în domeniul îngrijirii la domiciliu.

X. Parteneriate

Unul dintre parteneriatele esențiale ale Asociației Valeria este cel cu **The Care Hub**, care ne oferă atât sprijin prin platforma digitală **Tenderly AI**, cât și prin preluarea serviciilor medicale la domiciliu în Timișoara. Acest parteneriat ne permite să oferim servicii integrate beneficiarilor noștri, creând o echipă de intervenție multidisciplinară. Astfel, beneficiarii noștri pot accesa și servicii medicale decontate de Casa de Asigurări de Sănătate, ceea ce asigură o îngrijire completă și eficientă.

De asemenea, colaborăm cu **Fundația de Abilitare Speranța**, care ne oferă expertiză și viziune asupra nevoilor persoanelor cu dizabilități, contribuind la creșterea calității serviciilor oferite acestora. În plus, avem un parteneriat cu **Alma Onco Suport**, cu care lucrăm pentru a

sprijini vârstnicii cu diagnostic oncologic, oferind îngrijire personalizată și sprijin în această perioadă dificilă a vieții lor.

Un rol important în identificarea și sprijinirea cazurilor vulnerabile îl au parteneriatele cu **Direcția de Asistență Socială Timiș și Primăria Sectorului 6**, care facilitează identificarea persoanelor aflate în nevoie și contribuie la construirea unui traseu de îngrijire predictibil, transparent și integrat.

Totodată, colaborăm cu **Fundația Alfa, Generații pentru Generații și Eldie**, organizații care contribuie la diversificarea serviciilor oferite și la consolidarea rețelei de suport pentru beneficiarii noștri.

Colaborările noastre cu aceste organizații ne oferă o gamă largă și variată de servicii, consolidând capacitatea noastră de a sprijini persoanele vulnerabile și de a le asigura îngrijirea de care au nevoie pentru a trăi cu demnitate și confort.

Concluzii

În anul 2025, activitățile și demersurile desfășurate au avut un impact semnificativ asupra îmbunătățirii calității vieții beneficiarilor noștri, oferind totodată sprijin real familiilor acestora. Prin serviciile dezvoltate, am facilitat accesul vârstnicilor atât la îngrijire la domiciliu, cât și la servicii medicale (în special prin contractual cu Casa de Sanatate a municipiului București ce a reprezentat un pas mare în oferirea serviciilor medicale accesibile tuturor), contribuind la creșterea nivelului de confort și siguranță, în special pentru persoanele cu mobilitate redusă sau afecțiuni care le împiedică deplasarea. În același timp, nu am neglijat nici persoanelor vârstnice mobile, dezvoltând servicii dedicate prevenirii izolării sociale, precum Campania pentru bunici activi, menită să încurajeze participarea și menținerea unei vieți active în comunitate.

Abordarea noastră centrată pe persoană asigură adaptarea intervențiilor în funcție de nevoile fiecărui beneficiar. Echipa multidisciplinară, formată din specialiști din domeniul medical și social, oferă sprijin integrat și personalizat, răspunzând particularităților fiecărui caz. Această abordare contribuie nu doar la îmbunătățirea stării de sănătate și a calității vieții beneficiarilor, ci și la susținerea familiilor care se confruntă cu dificultăți în îngrijirea celor dragi, fie din cauza distanței, fie a unui program încărcat.

Prin misiunea noastră de a construi comunități bazate pe încredere, dedicate tuturor vârstelor, și prin furnizarea de servicii accesibile și adaptate, continuăm să sprijinim persoanele vulnerabile, oferindu-le șansa la o bătrânețe demnă și la un trai mai sigur și mai confortabil.