



DECIZIE nr. 5/
din iunie 2021

Proiect

Cu privire la aprobarea Regulamentului
privind organizarea și funcționarea
Serviciului de îngrijire socială la domiciliu
și a Standardelor minime de calitate

În temeiul art. 43, art. 46 ale Legii nr. 436/2006 privind administrația publică locală, cu modificările și completările ulterioare, Legii asistenței sociale nr. 547/2003, Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, Hotărârii Guvernului nr. 1034/2014 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu și a Standardelor minime de calitate, Deciziei Consiliului raional nr. 1/12 din 5 februarie 2021 „Cu privire la aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Direcției generale asistență socială”, examinând nota informativă, Consiliul raional DECIDE:

1. Se aprobă Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, conform anexei nr. 1.
2. Se aprobă Standardele minime de calitate pentru Serviciul îngrijire socială la domiciliu, conform anexei nr. 2.
3. Se aprobă statele de personal al Serviciului îngrijire socială la domiciliu, conform anexei nr. 3.
4. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului îngrijire socială la domiciliu, vor fi suportate de către Direcția generală asistență socială și se vor efectua în limita alocațiilor prevăzute anual în bugetul raional, precum și a mijloacelor provenite din donații, granturi și alte surse, conform legislației.
5. Se abrogă Decizia Consiliului raional Strășeni nr. 1/8 din 31 martie 2015 „Cu privire la aprobarea Regulamentului Serviciului de îngrijire socială la domiciliu și a Standardelor minime de calitate”.
6. Se numește responsabil pentru executarea prevederilor prezentei decizii șeful Direcției generale asistență socială
7. Controlul asupra executării prevederilor prezentei decizii se pune în seama președintelui raionului (P. Tamaciuc).
8. Prezenta decizie intră în vigoare la data includerii în Registrul de stat al actelor locale.

Președintele ședinței

Contrasemnat:

Secretar al Consiliului raional,

Nina RUSU

REGULAMENTUL **privind organizarea și funcționarea** **Serviciului de îngrijire socială la domiciliu**

I. Dispoziții generale

1. Regulamentul-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu (în continuare – *Regulament*) reglementează modul de organizare și funcționare, scopul, obiectivele și finanțarea acestuia.

2. Serviciul de îngrijire socială la domiciliu (în continuare – *Serviciu*) reprezintă un serviciu social primar public (creat în subordinea structurii teritoriale de asistență socială) sau privat (creat de către fundații, instituții private fără scop lucrativ, înregistrate în conformitate cu legislația, având domeniul de activitate în sfera socială).

2¹. Serviciul este acreditat în conformitate cu prevederile Legii nr.129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.

3. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate, dispoziția autorității publice locale de nivelul al doilea, precum și cu prevederile legislației în vigoare.

4. În sensul prezentului Regulament, termenii utilizați au următoarea semnificație:

servicii de îngrijire socială la domiciliu (în continuare – servicii) – gamă de servicii acordate la domiciliu beneficiarilor pentru a spori gradul de independență a acestora;

lucrător social – persoană care a beneficiat de instruire specială în domeniul îngrijirilor la domiciliu și oferă aceste servicii;

echipă multidisciplinară – grup de specialiști din mai multe domenii, instituit de autoritatea administrației publice locale de nivelul întâi sau de prestatorul privat, care include: asistentul social comunitar, medicul de familie sau asistentul medical comunitar, reprezentantul autorității administrației publice locale, reprezentantul societății civile, reprezentantul sindicatelor în teritoriu, lucrătorul social, după caz, mediatorul comunitar, precum și alți specialiști relevanți, care participă la evaluarea necesităților solicitanților de îngrijire la domiciliu și care formulează concluzii cu privire la necesitatea/lipsa necesității acordării Serviciului.

5. Calitatea serviciilor prestate este evaluată periodic și la necesitate de către fondator și Inspekția Socială.

6. Litigiile apărute în domeniul prestării serviciilor care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă între părți sînt transmise spre soluționare instanțelor de judecată, în condițiile legii.

7. Tipurile de servicii prestate în cadrul Serviciului sînt următoarele:

1) consiliere;

2) suport pentru următoarele activități:

a) procurarea, din mijloacele financiare ale beneficiarului, a produselor alimentare, a mărfurilor de uz casnic și a medicamentelor;

b) prepararea hranei, hrănirea, livrarea prînzurilor calde (după caz);

c) plata, din mijloacele financiare ale beneficiarilor, a unor servicii comunale;

d) îngrijirea locuinței și a gospodăriei;

e) predarea și ridicarea obiectelor de uz casnic și a hainelor la/de la spălătorie, curățătorie chimică, reparație;

f) realizarea igienei personale;

g) organizarea procesului de adaptare a locuinței la nevoile persoanei;

h) antrenarea beneficiarului în activități sociale și culturale;

i) menținerea/facilitarea comunicării cu rudele și prietenii;

j) organizarea procesului de procurare și transportare, din mijloacele financiare ale beneficiarului, a combustibilului la domiciliu;

k) după caz, încălzirea sobelor.

Prestarea serviciilor se realizează conform descrierii specificate în anexa nr.7 la prezentul Regulament.

II. Principiile de organizare, scopul și obiectivele Serviciului

8. Serviciul își desfășoară activitatea în baza următoarelor principii:

- 1) accesibilitate și disponibilitate;
- 2) informare;
- 3) abordare individualizată;
- 4) parteneriat;
- 5) participare;
- 6) confidențialitate;
- 7) nondiscriminare.

9. Scopul Serviciului este prestarea calitativă a serviciilor de îngrijire la domiciliu, pentru îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor.

10. Obiectivele Serviciului sînt următoarele:

1) asigurarea prestării serviciilor calitative de îngrijire la domiciliu pentru facilitarea integrării sociale a beneficiarilor, în conformitate cu necesitățile speciale și cu particularitățile de dezvoltare individuală, precum și pentru activizarea eforturilor proprii;

2) prevenirea instituționalizării prin menținerea persoanelor în mediul familial și comunitar;

3) încurajarea beneficiarilor pentru a duce un mod de viață independent, pe cît este posibil, în familie și comunitate;

4) sensibilizarea opiniei publice cu privire la problemele cu care se confruntă persoanele vîrstnice și cele cu dizabilități;

5) mobilizarea comunității pentru soluționarea necesităților cu implicarea voluntarilor;

6) asigurarea evidenței centralizate a potențialilor beneficiari care locuiesc în raza unității administrativ-teritoriale.

III. Organizarea și funcționarea Serviciului

Secțiunea 1

Beneficiarii Serviciului

11. De serviciile gratuite ale Serviciului beneficiază următoarele grupuri de persoane:

1) persoanele vîrstnice care au atins vîrsta standard de pensionare și persoanele cu dizabilități adulte, care nu au copii sau au copii majori inapți de muncă sau locuiesc separat de copiii majori apți de muncă obligați, conform legislației, să-i întrețină și să-i îngrijească, dar care, din anumite considerente justificate, nu-și pot realiza obligațiile;

2) persoanele vîrstnice care au atins vîrsta standard de pensionare și persoanele cu dizabilități adulte, care cad sub incidența art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care nu au copii sau copiii au copii majori inapți de muncă sau locuiesc separat de copiii majori apți de muncă obligați, conform legislației, să-i întrețină și să-i îngrijească, dar care, din anumite considerente justificate, nu-și pot realiza obligațiile.

12. De serviciile contra plată ale Serviciului beneficiază următoarele grupuri de persoane:

1) persoanele vîrstnice care au atins vîrsta standard de pensionare și persoanele cu dizabilități, ai căror copii sînt obligați, conform legislației, să-i întrețină, dar din considerente justificate nu-și pot realiza obligațiile;

2) persoanele vîrstnice care au atins vîrsta standard de pensionare și cad sub incidența art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, ai căror copii sînt obligați, conform legislației, să-i întrețină, dar din considerente justificate nu-și pot realiza obligațiile;

3) persoanele cu vîrsta de peste 18 ani care, după spitalizare, necesită îngrijiri temporare în vederea recuperării stării de sănătate și nu au suport pentru îngrijire la domiciliu: persoanele care

se externează din spital după intervenții chirurgicale; convalescenții după accidente vasculare cerebrale, fracturi de col femural, paralizii;

4) bolnavii în fază terminală (cancer și ciroze);

5) persoanele care necesită îngrijiri de lungă durată: bolnavii cronici (cu excepția bolilor infecțioase) care, din cauza bolii, nu sînt capabili să-și desfășoare activitățile cotidiene (alimentare, igienă personală etc.), fiind imobilizați la pat și necesitînd ajutor permanent.

Secțiunea a 2-a **Drepturile și obligațiile prestatorului de servicii**

13. Prestatorul de servicii (în continuare – prestator) este în drept:

1) să stabilească, în condițiile legii, parteneriate și acorduri cu autoritățile administrației publice locale, asociații obștești, instituții, organizații și agenți economici în scopul realizării atribuțiilor sale;

2) să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile administrației publice centrale și locale, de la instituții și organizații documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;

3) să acceseze mijloace financiare de la organizații donatoare și să le utilizeze în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația.

14. Prestatorul are următoarele obligații:

1) să presteze servicii în conformitate cu Standardele minime de calitate prevăzute în anexa nr. 2 la prezenta hotărîre;

2) să aplice procedura de admitere, prestare și suspendare/sistare a prestării serviciilor;

3) să dețină baza de date a lucrătorilor sociali, a beneficiarilor și a solicitanților de Serviciu;

4) să păstreze dosarul personal al beneficiarului Serviciului;

5) să asigure confidențialitatea datelor cu caracter personal stocate în dosarul personal al beneficiarului;

6) să respecte procedura de înregistrare și soluționare a plîngerilor cu privire la serviciile prestate în cadrul Serviciului, în conformitate cu legislația;

7) să colaboreze cu autoritățile administrației publice locale și cu alți prestatori de servicii în vederea asigurării procesului de incluziune socială a beneficiarilor și accesului lor la alte servicii din comunitate;

8) să elaboreze rapoarte semestriale și anuale de evaluare a serviciilor;

9) să monitorizeze perfectarea rapoartelor lunare de activitate a lucrătorilor sociali;

10) să identifice necesitățile de instruire continuă a lucrătorilor sociali și să organizeze cursuri de formare profesională continuă;

11) să asigure monitorizarea și evaluarea Serviciului;

12) să asigure evidența contabilă a Serviciului.

Secțiunea a 3-a **Drepturile și obligațiile beneficiarilor Serviciului**

15. Beneficiarii Serviciului au dreptul:

1) să fie informați asupra prevederilor legale privind funcționarea Serviciului;

2) să își exprime acordul referitor la serviciile prestate;

3) să înainteze și să depună plîngerii, în condițiile legii, referitor la calitatea serviciilor prestate, la atitudinea și tratamentul personalului;

4) să fie asistați și ajutați de către personalul Serviciului la realizarea obiectivelor planului individualizat de îngrijire;

5) să li se păstreze și să li se utilizeze datele cu caracter personal conform legislației;

6) să solicite suspendarea sau sistarea prestării serviciilor conform acordului sau contractului de prestare servicii încheiat cu prestatorul;

7) să fie tratați cu respect și demnitate de către personalul Serviciului;

8) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor.

16. Beneficiarii Serviciului au următoarele obligații:

1) să furnizeze informații veridice ce țin de identitatea sa, starea de sănătate, dificultățile cu care se confruntă, inclusiv date privind situația copiilor majori apti de muncă;

1¹) să furnizeze informații veridice privind situația copiilor majori apti de muncă, locul domiciliului acestora, prezența/lipsa legăturilor cu aceștia, existența/lipsa comunicării cu aceștia

2) să respecte regulamentul de activitate al Serviciului;

3) să manifeste o atitudine respectuoasă față de personalul Serviciului.

Secțiunea a 4-a **Admiterea beneficiarului în Serviciu**

17. Pentru a beneficia de servicii, solicitantul/reprezentantul legal al acestuia depune o cerere scrisă la prestator, conform anexei nr. 1 la prezentul Regulament, sau apelează la mecanismul de referire aplicat de unitatea de asistență socială.

18. Prestatorul înregistrează cererea în registrul de evidență a solicitanților.

19. Dreptul la servicii de îngrijire la domiciliu se stabilește în baza criteriilor de eligibilitate ale Serviciului, conform anexei nr. 2 la prezentul Regulament, a rezultatelor obținute în urma evaluării necesităților de îngrijire a solicitantului și a recomandărilor echipei multidisciplinare.

20. Evaluarea necesităților se efectuează în termen de 10 zile lucrătoare de la data depunerii cererii sau a preluării cazului în urma referirii, în baza fișei de evaluare a necesităților de îngrijire la domiciliu, conform anexei nr. 3 la prezentul Regulament. Evaluarea se realizează de către prestator în comun cu echipa multidisciplinară din comunitate.

21. Prestatorul de serviciu, în termen de 10 zile lucrătoare de la data realizării evaluării necesităților solicitantului, emite o decizie privind admiterea sau neadmiterea în Serviciu, stabilind și dacă solicitantul va beneficia de servicii gratuit sau contra plată. Decizia se aduce la cunoștința solicitantului în scris, în termen de 5 zile lucrătoare de la data emiterii acesteia.

22. Dosarul beneficiarului se întocmește conform anexei nr. 4 la prezentul Regulament.

Secțiunea a 5-a **Planul individualizat de îngrijire**

23. Planul individualizat de îngrijire este completat, cu participarea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal, în cadrul ședinței de planificare a îngrijirii.

La ședință sînt examinate rezultatele evaluării necesităților de îngrijire și recomandările formulate de echipa multidisciplinară.

24. Planul individualizat de îngrijire conține informația detaliată despre volumul și serviciile oferite, numărul de ore de îngrijire repartizate pe zi/ săptămîină, timpul și locul oferirii acestora. Ținînd cont de planul individualizat de îngrijire, lunar se elaborează graficul de vizite la domiciliu, care reflectă periodicitatea vizitelor lucrătorului social la domiciliul beneficiarului.

25. Responsabilitatea coordonării serviciilor incluse în planul individualizat de îngrijire revine șefului Serviciului.

26. Planul individualizat de îngrijire este revizuit o dată la 3 luni, la 6 luni, iar ulterior la necesitate, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului, cu antrenarea, după caz, a echipei multidisciplinare.

27. La sfîrșitul vizitei la domiciliul beneficiarului, lucrătorul social completează, împreună cu acesta, fișa de îngrijire zilnică. Fișa de îngrijire zilnică conține rubrici privind data prestării serviciilor, tipurile serviciilor prestate și timpul real alocat.

28. Beneficiarii indicați în pct. 11 din prezentul Regulament semnează un acord de prestări servicii, conform anexei nr. 5 la prezentul Regulament, elaborat în baza planului individualizat de îngrijire.

29. Beneficiarii indicați în pct. 12 din prezentul Regulament semnează un contract de prestări servicii, conform anexei nr. 6 la prezentul Regulament, întocmit în baza planului individualizat de îngrijire.

Secțiunea a 6-a

Monitorizarea și evaluarea serviciilor de îngrijire la domiciliu prestate beneficiarului

30. Pentru a se asigura că planul individualizat de îngrijire este realizat în mod eficient, iar serviciile corespund necesităților de îngrijire ale beneficiarului și Standardelor minime de calitate prevăzute în anexa nr. 2 la prezenta hotărâre, prestatorul efectuează monitorizarea și evaluarea serviciilor.

31. Șeful Serviciului monitorizează prestarea serviciilor de îngrijire la domiciliu în conformitate cu planul individualizat de îngrijire, efectuând vizite la domiciliul beneficiarului:

- 1) o dată la 3 luni, la beneficiarii noi;
- 2) o dată la 6 luni și, respectiv, la necesitate.

3) după fiecare vizită efectuată la domiciliul beneficiarului, șeful Serviciului întocmește un raport de monitorizare, care se anexează la dosarul beneficiarului.

32. Șeful Serviciului întreprinde activități suplimentare de monitorizare și verificare în cazurile în care există suspiciuni, semnale de abateri sau abuz față de beneficiar.

33. În cazul în care șeful Serviciului constată existența circumstanțelor care impun modificarea serviciilor prestate beneficiarului, el convoacă echipa multidisciplinară pentru reevaluarea necesităților de îngrijire.

Secțiunea a 7-a

Suspendarea și sistarea prestării serviciilor de îngrijire la domiciliu

34. Prestarea serviciilor poate fi suspendată, pentru o perioadă de maximum 4 luni, în unul dintre următoarele cazuri:

- 1) la cererea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal;
- 2) la plasarea temporară a beneficiarului într-un serviciu rezidențial;
- 3) la plasarea temporară a beneficiarului într-o instituție medicală pentru tratament/reabilitare.

35. Sistarea prestării serviciilor poate fi realizată în următoarele cazuri:

- 1) constatarea neîntrunirii de către beneficiar a criteriilor de eligibilitate pentru Serviciu;
- 2) solicitarea personală a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal privind sistarea prestării serviciilor;
- 3) expirarea termenului pentru care beneficiarul a fost admis în Serviciu, conform acordului sau contractului;
- 4) nerespectarea prevederilor acordului sau contractului;
- 5) schimbarea reședinței curente a beneficiarului;
- 6) decesul beneficiarului.

35¹. La sistarea/suspendarea serviciului, șeful Serviciului întocmește fișa de sistare/suspendare a serviciilor, în care sunt indicate: data suspendării/sistării, perioada de suspendare, motivele, referirea persoanei către alte servicii, persoana de contact care poate oferi informații cu privire la beneficiar.

36. Pentru situațiile descrise în pct. 34 și 35, prestatorul emite decizia cu privire la sistarea/suspendarea serviciului, în baza fișei de sistare/suspendare. Decizia cu privire la sistare/suspendare se aduce la cunoștința beneficiarului în termen de 5 zile lucrătoare de la data emiterii acesteia.

Secțiunea a 8-a

Managementul Serviciului

37. Personalul Serviciului este format din șeful Serviciului, lucrători sociali, contabil și șofer.

38. Șeful Serviciului dirijează nemijlocit activitatea organizatorică, acordă suport metodic-informațional, realizează controlul asupra activității personalului, în conformitate cu obligațiile sale funcționale stabilite în fișa postului. Șeful Serviciului se numește și se eliberează din funcție prin ordinul fondatorului Serviciului.

39. Funcția de șef al Serviciului se instituie pentru un număr de 30 de unități de personal.

40. Angajarea personalului se efectuează prin încheierea unui contract individual de muncă în formă scrisă și se legalizează prin ordinul (dispoziția, decizia, hotărârea) șefului Serviciului, emis în baza contractului.

41. Unui lucrător social îi revin în medie 8-10 beneficiari în localitățile rurale și 10-12 beneficiari în localitățile urbane.

Norma de lucru pentru lucrătorul social se stabilește în funcție de severitatea stării solicitanților, dar nu mai puțin de 8 beneficiari în localitățile rurale și nu mai puțin de 10 beneficiari în localitățile urbane.

42. Numărul de vizite planificate pentru îngrijirea beneficiarilor la domiciliu se stabilește în funcție de necesitățile acestora atestate în urma evaluării, reieșind din numărul de 40 de ore lucrătoare pe săptămână pentru lucrătorii sociali angajați cu normă întreagă (de luni luni până vineri), dar nu mai puțin de 2-3 vizite pe săptămână la beneficiar.

43. Serviciile se acordă conform unui program flexibil, în funcție de necesitățile beneficiarului și de planul individualizat de îngrijire.

44. Prestatorul asigură lucrătorii sociali cu echipament necesar pentru desfășurarea activităților de îngrijire la domiciliu, conform Standardelor minime de calitate.

45. Serviciul este asigurat de fondator cu mijloc de transport pentru prestarea calitativă a serviciilor de îngrijire a beneficiarilor, reieșind din normativul de 150 de beneficiari la o unitate transport.

46. Cheltuielile de călătorie în transportul public ale personalului Serviciului sînt acoperite prin procurarea abonamentelor de călătorie în transportul public sau prin compensarea cheltuielilor la deplasare în scop de serviciu, în baza documentelor prezentate în original. Pentru personalul din localitățile rurale, cheltuielile de deplasare se compensează pentru minimum două călătorii tur-retur pe lună, conform tarifelor de călătorie din localitatea unde activează pînă în centrul raional.

47. Serviciul se amplasează în spații repartizate de administrația publică locală sau fondator, conform Standardelor minime de calitate.

48. Serviciile pot fi dezvoltate de autoritățile administrației publice locale de sine stătător sau în colaborare cu societatea civilă.

49. Serviciul deține și gestionează baza de date a solicitanților și a beneficiarilor în conformitate cu legislația privind datele cu caracter personal.

50. Serviciul asigură formarea profesională inițială și continuă a personalului angajat în vederea realizării eficiente a obligațiilor funcționale.

IV. Finanțarea Serviciului

51. Serviciul este finanțat din contul fondatorului, al bugetelor unităților administrativ-teritoriale, al granturilor, al donațiilor oferite de persoane fizice și juridice, al contribuțiilor beneficiarilor, precum și din alte surse, conform legislației.

52. Serviciul prestează servicii de îngrijire socială la domiciliu contra plată persoanelor specificate în pct. 12 din prezentul Regulament, în baza unui contract de prestări servicii.

53. Metodologia de calcul al costului serviciilor de îngrijire socială la domiciliu se aprobă prin hotărîre de Guvern.

54. Prestatorul planifică mijloacele financiare necesare pentru formarea continuă a personalului în vederea creșterii competenței acestuia.

55. Prestatorul prezintă, în modul stabilit, fondatorului sau, după caz, autorităților administrației publice locale rapoarte despre activitatea Serviciului.

Dlui/dnei _____,
Șef al Direcției generale asistență socială

CERERE
de luare în evidență

Subsemnatul(a) _____, IDNP _____,
(numele, prenumele)
născut(ă) la data de _____,
(ziua, luna, anul, țara de origine)
cu domiciliul stabilit în _____
str. _____ nr. _____, bl. _____ scara _____ etaj. _____
ap. _____ tel. _____
localitatea _____ raionul, orașul, municipiul _____,
(denumirea) (denumirea)
posesor(oare) al(a) buletinului de identitate / permisului de ședere / altui act de identitate
seria _____, nr. _____, eliberat de _____, la data de _____,
(oficiul)

rog, prin prezenta, să fiu luat (ă) în evidență pentru a beneficia de servicii de îngrijire socială
la domiciliu gratuit.

Data _____

Semnătura solicitantului _____

La cerere se anexează, în copie, certificatul de încadrare în grad de dizabilitate, actul de identitate, actul ce atestă prezența reprezentantului legal (în caz de necesitate), adeverința privind componența familiei, certificatul medical cu indicațiile terapeutice privind necesitatea includerii persoanei în Serviciu.

Primită la data _____ și înregistrată cu nr. _____

Semnătura persoanei responsabile _____

Concluzia șefului Serviciului _____

Semnătura _____

INSTRUCȚIUNE
privind modul de determinare a eligibilității pentru Serviciu

1. Solicitantul este considerat eligibil pentru Serviciu dacă întrunește următoarele condiții:
 - 1) se încadrează în unul dintre grupurile de persoane menționate în pct. 11 sau 12 din Regulamentul-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu;
 - 2) nu beneficiază de servicii în cadrul unor instituții rezidențiale (nu este la întreținerea deplină/parțială a statului) sau de servicii de asistență personală, plasament familial;
 - 3) în cadrul evaluării complexe, echipa multidisciplinară determină că solicitantul are nevoie temporară sau permanentă de servicii de îngrijire la domiciliu.
2. Nu se admit în Serviciu persoanele cu boli psihice aflate în perioada de acutizare, bolnavii de alcoolism, narcomanie, toxicomanie, tuberculoză și cu alte maladii care necesită tratament în instituții specializate.

Fișa de evaluare a necesităților de îngrijire la domiciliu

Nr. fișei _____

Data evaluării _____

I. Date despre beneficiar

Nume, prenume: _____

Data și locul nașterii: _____

Persoană care a atins vârsta standard de pensionare, nr. legitimației _____, sau încadrată în grad de dizabilitate (*se indică gradul*) _____ *seria și nr. certificatului de dizabilitate*, stabilit la data _____, valabil până la data de _____,

(pentru beneficiarii de servicii contra plată se indică grupul de persoane, conform clasificării din pct. 12 din Regulamentul-cadru)

Domiciliat (ă):

(*se indică adresa deplină*)

Telefon: _____

Mobil: _____

Stare civilă: _____

Limba vorbită: _____

Studii: _____

Profesie/ocupație; _____

II. Date despre familia biologică/extinsă și persoanele importante pentru beneficiar

1. Soț/soție/copii (*chiar de locuiesc separat*)/reprezentant legal și alți membri

Nr. crt.	Nume, prenume	Vârsta	Adresa, nr. telefon	Gradul de rudenie	Statutul ocupațional	Starea de sănătate	Note

2. Persoana de contact în caz de urgență

Nume, prenume: _____

Adresa: _____

Telefon/mobil: _____

III. Evaluarea socială

1. Locuința și dotarea

Proprietate personală: da nu

Starea tehnică: _____

Casă bloc etaj _____ lift alte situații

Numărul de camere

(odăi locuibile): bucătărie baie

veceul este amplasat în casă: da nu

Încălzire: nu există autonomă centralizată cu lemn cu cărbune

Aprovizionare cu apă: rețea publică

fântână

rece

caldă

Electricitate: da nu

Mașină de spălat: automată semiautomată simplă nu are

aragaz frigider aspirator

2. Starea locuinței: excelentă bună satisfăcătoare nesatisfăcătoare

Umiditate: adekvată igrasie

Luminozitate: adekvată neadekvată

Concluzii privind starea tehnică și sanitară a locuinței:

3. Rețeaua socială

Locuiește: singur/ă cu soț/soție cu copii cu alte rude cu alte persoane

solicitantul este ajutat de membrii familiei biologice: da nu

cu bani cu produse alimentare activități de menaj altele

Relațiile cu familia sunt: bune problematică fără relații

Există risc de neglijare din partea familiei: da nu

abuz: da nu

Specificați:

4. Prieteni, vecini

Este în relații bune cu prietenii, vecinii da nu

Relațiile sunt permanente ocasionale

Numele și prenumele prietenilor și/sau vecinilor cu care are relații bune și de ajutor reciproc: _____

Este ajutat de prieteni și vecini pentru: da nu

cumpărături activități de menaj activități culturale/interacțiune cu comunitatea altele
(specificați)

Participă la: activități ale comunității activități recreative activități religioase

Comunitatea îi oferă un anumit suport: da nu

dacă da, specificați:

IV. Evaluarea situației economice

1. Venit lunar propriu: _____ Mărimea

pensie de asigurare socială de stat

alocație socială de stat

alte prestații sociale (se indică tipul)

Total pe lună

2. Alte venituri:

3. Venitul global al familiei compus din:

4. Bunuri mobile și imobile aflate în posesie:

V. Evaluarea stării de sănătate

A. Diagnostic actual

B. Starea de sănătate actuală:

C. Recomandările medicului de familie:

VI. Autonomia și capacitățile funcționale ale beneficiarului:

1. Activități de îngrijire personală

Igienă personală	<input type="checkbox"/> nu necesită ajutor	<input type="checkbox"/> necesită ajutor <input type="checkbox"/> parțial <input type="checkbox"/> integral
Îmbrăcat/dezbrăcat (posibilitatea de a se îmbrăca, de a se dezbrăca, de a avea un aspect îngrijit)	<input type="checkbox"/> nu necesită ajutor	<input type="checkbox"/> necesită ajutor <input type="checkbox"/> parțial <input type="checkbox"/> integral
Mobilitate (trecerea de la o poziție la alta: ridicat-așezat, așezat-culcat etc. – și mișcarea dintr-un sens în altul)	<input type="checkbox"/> nu necesită ajutor	<input type="checkbox"/> necesită ajutor <input type="checkbox"/> parțial <input type="checkbox"/> permanent
Dispozitive utilizate la deplasare	<input type="checkbox"/> fără dispozitive	<input type="checkbox"/> cu dispozitive <input type="checkbox"/> scaun rulant <input type="checkbox"/> baston <input type="checkbox"/> premergător <input type="checkbox"/> altele
Deplasare în interiorul locuinței (cu sau fără mijloace ajutătoare tehnice)	<input type="checkbox"/> nu necesită ajutor	<input type="checkbox"/> necesită ajutor <input type="checkbox"/> parțial <input type="checkbox"/> imobilizat la pat
Deplasare în exteriorul locuinței (cu sau fără mijloace ajutătoare tehnice)	<input type="checkbox"/> nu necesită ajutor	<input type="checkbox"/> necesită ajutor <input type="checkbox"/> parțial <input type="checkbox"/> integral

2. Suport în activitățile menajere și gospodărești

Prepararea și servirea hranei (capacitatea de a-și prepara singur mâncarea)	<input type="checkbox"/> nu necesită ajutor: <input type="checkbox"/> la preparare <input type="checkbox"/> la servire	<input type="checkbox"/> necesită ajutor: <input type="checkbox"/> la preparare <input type="checkbox"/> la servire
Activități gospodărești (curățenie cameră, spălat/reparat haine, vase)	<input type="checkbox"/> nu necesită ajutor	<input type="checkbox"/> necesită ajutor: <input type="checkbox"/> parțial <input type="checkbox"/> integral
Gestionarea propriilor venituri	<input type="checkbox"/> nu necesită ajutor	<input type="checkbox"/> necesită ajutor: <input type="checkbox"/> parțial <input type="checkbox"/> integral
Procurarea produselor alimentare și industriale	<input type="checkbox"/> nu necesită ajutor	<input type="checkbox"/> necesită ajutor: <input type="checkbox"/> parțial <input type="checkbox"/> integral
Utilizarea mijloacelor de transport public	<input type="checkbox"/> nu necesită ajutor	<input type="checkbox"/> necesită ajutor: <input type="checkbox"/> parțial

DOSARUL PERSONAL AL BENEFICIARULUI

Dosarul personal al beneficiarului include următoarele acte:

- 1) cererea de luare în evidență;
- 2) după caz:
 - a) evaluarea inițială, conform Managementului de caz, aprobat prin Ordinul ministrului protecției sociale, familiei și copilului nr. 71/2008;
 - b) formularul de referire a cazului spre serviciile sociale specializate, conform Mecanismului de supervizare profesională în asistența socială, aprobat prin Ordinul ministrului protecției sociale, familiei și copilului nr. 99/2008;
- 3) fișa de evaluare a necesităților de îngrijire la domiciliu;
- 4) planul individualizat de îngrijiri;
- 5) certificatul medical cu indicațiile terapeutice privind necesitatea includerii persoanei în Serviciu;
- 6) copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate;
- 7) copia actului de identitate;
- 9) acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal;
- 10) adeverința privind componența familiei;
- 11) decizia prestatorului privind includerea persoanei în Serviciu;
- 12) acordul de prestări servicii (pentru beneficiarii indicați în pct. 11 din Regulamentul-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu);
- 13) contractul de prestări servicii (pentru beneficiarii indicați în pct. 12 din Regulamentul-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu);
- 14) rapoartele de monitorizare cu privire la vizitele la domiciliu ale șefului Serviciului;
- 14¹) acte ce confirmă statutul copiilor majori inapți de muncă (certIFICATE privind încadrarea în grade de dizabilitate, atingerea vârstei standard de pensionare, aflarea în concediu prenatal și de îngrijire a copilului, precum și altele);
- 14²) acte ce confirmă imposibilitatea copiilor majori apți de muncă de a-și exercita obligațiile de întreținere a părinților inapți de muncă (certificatul privind prezența unor maladii incurabile în fază terminală sau concluzia consiliului medical consultativ al instituției medico-sanitare publice; copia încheierii, hotărârii instanței de judecată; copia ordonanței de protecție; certificatul privind satisfacerea serviciului militar; certificatul eliberat de autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi privind lipsa de pe teritoriu; declarațiile vecinilor sau rudelor apropiate privind lipsa legăturii cu copiii, certificatul de la organele de ordine publică; ancheta socială privind situația copiilor majori etc.)
- 15) alte acte relevante.

ACORD

de prestări servicii nr. ____ din _____
(aplicabil beneficiarilor indicați în pct. 11 din Regulamentul-cadru
al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu)

Încheiat între:

Prestatorul de servicii _____ și
_____, în calitate de beneficiar al
Serviciului.

I. Obiective

II. Obliga

CONTRACT
de prestări servicii nr. _____ din _____
(aplicabil beneficiarilor indicați în pct. 12 din Regulamentul-cadru
al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu)

I. Părțile contractului

_____, cu sediul _____, care activează conform Regulamentului nr. ____ din data de _____, înregistrat la data de _____, IDNO _____, reprezentat de _____, care activează în calitate de _____, numit în continuare **Prestator**, pe de o parte, și _____, pe de altă parte, numit în continuare **Beneficiar**, domiciliat _____, tel. _____, titular al _____ nr. _____, eliberat de of. _____ la data _____, au încheiat prezentul **Contract** privind următoarele.

II. Obiectul Contractului

2.1. Obiectul contractului îl constituie efectuarea de către Prestator în favoarea Beneficiarului a următoarelor servicii:

- 1) consiliere;
- 2) suport pentru următoarele activități:
 - a) procurarea, din mijloacele financiare ale beneficiarului, a produselor alimentare, a mărfurilor de uz casnic și a medicamentelor;
 - b) prepararea hranei, livrarea prânzurilor calde (după caz);
 - c) plata, din mijloacele financiare ale beneficiarilor, a unor servicii comunale;
 - d) îngrijirea locuinței și a gospodăriei;
 - e) predarea și ridicarea obiectelor de uz casnic și a hainelor de la spălătorie, curățătorie chimică, reparație;
 - f) realizarea igienei personale;
 - g) organizarea procesului de adaptare a locuinței la nevoile persoanei;
 - h) antrenarea beneficiarului în activități sociale și culturale;
 - i) întreținerea corespondenței cu rudele și cu prietenii;
 - j) organizarea procesului de procurare și transportare, din mijloacele financiare ale beneficiarului, a combustibilului la domiciliu;
 - k) după caz, încălzirea sobelor;
 - l) alte servicii (conform înțelegerii dintre părți) _____

III. Drepturile și obligațiile părților

3.1. Prestatorul are dreptul:

3.2. Beneficiarul are dreptul:

3.3. Prestatorul se obligă:

3.4. Beneficiarul se obligă:

IV. Perioada Contractului

4.1. Durata prezentului Contract este de _____, cu începere de la _____ pînă la _____.

4.2. Termenul de acțiune a Contractului poate fi modificat cu acordul scris al ambelor părți, printr-un act adițional, încheiat cu cel puțin 10 zile înainte de data expirării prezentului Contract.

V. Prețul și costul total al Contractului

5.1. Prețul contractului constituie _____/an, sumă care se plătește (se indică numărul de tranșe).

5.2. Costul serviciilor prestate este de _____/lună.

Notă: Modalitatea de plată va fi stabilită de către părți de comun acord.

VI. Forța majoră

6.1. Părțile sînt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea parțială sau integrală a angajamentelor conform prezentului Contract dacă aceasta este cauzată de producerea unor cazuri de forță majoră.

6.2. Prin cazuri de forță majoră se înțelege: războaie, calamități naturale, incendii, inundații, cutremure de pămînt, modificări în legislație și dispoziții ale Guvernului, greve și alte circumstanțe care nu depind de voința părților.

6.3. Suveranitatea circumstanțelor de forță majoră, momentul apariției și termenul de acțiune trebuie să fie confirmate prin certificatul cu privire la forța majoră, eliberat de organul competent.

VII. Rezilierea Contractului

7.1. Rezilierea Contractului se poate face cu acordul ambelor părți sau în mod unilateral, în caz de:

- 1) refuz al Prestatorului de a presta serviciile prevăzute în prezentul Contract;
- 2) nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare a serviciilor stabilite;
- 3) nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a serviciilor;
- 4) nesatisfacere de către una dintre părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

7.2. Partea care inițiază rezilierea Contractului este obligată să informeze cealaltă parte, în termen de 10 zile, despre intențiile ei, cu expunerea cauzelor.

7.3. Partea înștiințată este obligată să răspundă la notificare în decurs de 10 zile. În cazul în care problema nu este soluționată în termenele stabilite, partea inițiatoare are dreptul să declare Contractul reziliat, conform situației la data indicată în notificare.

7.4. Obligațiile contractuale existente la momentul rezilierii Contractului trebuie să fie satisfăcute necondiționat.

Notă: Sistarea prestării serviciilor reprezintă o condiție a rezilierii Contractului.

VIII. Reclamații

IX. Dispoziții finale

9.1. Litigiile izvorâte din prezentul Contract vor fi soluționate de către părți pe cale amiabilă. În caz de neînțelegeri, acestea vor fi supuse examinării în ordinea stabilită de legislația în vigoare în Republica Moldova.

9.2. Orice modificări și completări la prezentul Contract sînt valabile numai în cazul în care au fost făcute în scris și au fost semnate de reprezentanții împuterniciți ai ambelor părți.

9.3. Nici una dintre părți nu are dreptul să transmită obligațiile și drepturile sale contractuale unor persoane terțe fără înștiințarea și acordul scris al celeilalte părți.

9.4. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare, cîte unul pentru fiecare parte.

9.5. Prezentul Contract poate fi completat cu anexe și acorduri suplimentare, după necesitate, care vor deveni părți integrante ale acestuia, precum și cu acte adiționale privind plata lunară, eșalonarea, din motive întemeiate, a plăților stabilite conform Contractului etc.

9.6. Contractul a fost semnat de părți la data de _____ .

Data întocmirii Contractului: _____

Semnăturile părților:
Șef al Direcției generale
asistență socială

Beneficiarul / reprezentantul legal

Descrierea serviciilor de îngrijire socială la domiciliu

Nr. crt.	Tipul de serviciu	Descrierea serviciului
1.	Consiliere	Comunicare; furnizarea de informații privind drepturile persoanelor vârstnice și persoanelor cu dizabilități; îndrumarea beneficiarilor spre instituțiile competente pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă; sprijinirea beneficiarilor, responsabilizarea și mobilizarea acestora de a-și dezvolta abilitățile personale
2.	Efectuarea de cumpărături: produse alimentare, mărfuri de uz casnic din mijloacele financiare ale beneficiarului	Efectuarea cumpărăturilor, conform unei liste, din banii beneficiarului. • <i>Cumpărăturile se vor efectua în locurile disponibile din comunitate, după caz, din centre raionale/orașe/municipii în funcție de cumpărăturile necesare și cantitatea acestora.</i> • <i>Pentru cumpărăturile solicitate, a căror greutate depășește 5 kg, lucrătorul social va solicita unitate de transport din cadrul Serviciului, precum și, după caz, va utiliza căruciorul pentru transportarea produselor alimentare și industriale</i>
3.	Prepararea hranei, hrănirea, livrarea prânzurilor calde	
3.1.	Prepararea hranei sau livrarea prânzurilor calde	Hrana se prepară la domiciliul beneficiarului din produsele puse la dispoziție de către acesta, precum și în cantități suficiente pentru alimentarea beneficiarului. Hrana acordată de către Serviciul de alimentare socială etc. se livrează la domiciliul beneficiarului în recipiente curate, împachetate corespunzător, cu asigurarea tuturor măsurilor de sănătate publică
3.2.	Hrănirea	Hrănirea propriu-zisă a persoanelor aflate în imposibilitatea satisfacerii acestei nevoi, după caz, oferirea suportului în procesul de hrănire
4.	Efectuarea plăților unor servicii comunale	Plata facturilor de apă, gaz, telefon, curent electric, întreținere și altele pentru beneficiar
5.	Îngrijirea locuinței și a gospodăriei	
5.1.	Curățenie generală (1/trimestru)	Spălat draperii, geamuri, măturat sau dat cu aspiratorul, șters podele, șters praf, spălat gresie, faianță în baie și bucatărie, igienizare obiecte sanitare. Aceste acțiuni se efectuează în totalitate de către lucrător social, în cazul în care beneficiarul se află în imposibilitatea efectuării acestora din motive de sănătate, sau cu ajutorul beneficiarului, în cazul în care sănătatea îi permite (acest lucru se evaluează de către echipa multidisciplinară în procesul de evaluare). <i>* Nu se schimbă locul mobilierului greu (pat, dulap etc.)</i>
5.2.	Întreținere curățenie	Măturat sau datul cu aspiratorul, șters podele, șters praf, igienizare obiecte sanitare
5.3.	Îngrijirea gospodăriei	Aprovizionarea cu apă pentru persoanele care nu pot realiza acest lucru independent. Greutatea nu va depăși 20 de litri; măturarea curții; suport la îngrijirea casei
6.	Predarea și ridicarea obiectelor de uz casnic și a hainelor la/de la spălătorie, curățătorie chimică, reparație	Obiectele de uz casnic și rufele vor fi luate de la beneficiar de către lucrătorul social și vor fi duse la atelier sau spălătorie. După ce vor fi reparate, precum și spălate/uscate, rufele vor fi duse înapoi beneficiarului

7.	Igiena personală	
7.1.	Toaleta generală	Ajutor la: îmbrăcat/ dezbrăcat; schimbat lenjerie de corp și/sau de pat; spălat pe cap și corp; îgienizare cadă înainte și după folosire, inclusiv activitățile descrise la poziția,, toaleta parțială”
7.2.	Toaleta parțială	Ajutor la: îmbrăcat/dezbrăcat; schimbat lenjerie de corp și/sau de pat; ajutor la satisfacerea unor nevoi fiziologice; spălarea unor părți ale corpului, dinților, protezei; tăierea unghiilor la mâini/picioare; îgiena gurii și a feței; bărbierit și pieptănat
8.	Antrenarea beneficiarului în activități sociale și culturale	Însoțirea beneficiarului la plimbări, vizite la rude, concerte, spectacole, întruniri cu caracter sociocultural, vizitarea bisericii
9.	Menținerea/facilitarea comunicării cu rudele și prietenii	Încurajarea beneficiarului de a comunica cu rudele, prietenii, vecinii, foștii colegi de serviciu etc. Utilizarea, după posibilitate, a platformelor online de comunicare, inclusiv a corespondenței în scris
10.	Organizarea procesului de procurare și transportare a combustibilului la domiciliu	Identificarea/suportul în identificarea combustibilului necesar; organizarea procesului de procurare, livrare și depozitare a combustibilului
11.	Încălzirea sobei	Scoaterea cenușii; aducerea lemnului și cărbunelui în casă; aprinderea focului și supravegherea acestuia”;

**STANDARTELE MINIME DE CALITATE
privind organizarea și funcționarea
Serviciului de îngrijire socială la domiciliu**

**I. Principii de funcționare
Accesibilitatea și disponibilitatea – standardul 1**

Prestatorul de servicii (în continuare – *prestator*) asigură accesul gratuit și universal al potențialilor beneficiari la Serviciu.

Rezultat: Serviciul este accesibil și disponibil.

Indicatori de realizare:

1) datele de contact ale prestatorului (adresa, numărul de telefon/fax și adresa de email) sînt disponibile populației;

2) populația poate contacta prestatorul în scris, la telefon/fax, prin email;

3) personalul Serviciului comunică cu solicitanții sau beneficiarii Serviciului în limba română sau în limba rusă, în funcție de limba vorbită de acesta.

Informarea – standardul 2

Serviciul asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la serviciile prestate.

Rezultat: persoanele interesate, potențialii beneficiari au acces la informațiile referitoare la modul de organizare și funcționare a Serviciului, condițiile de admitere, serviciile prestate, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.

Indicatori de realizare:

1) serviciul pune la dispoziție materiale informative actualizate privind specificul serviciului într-un limbaj accesibil;

2) materialele informative conțin date despre localizarea Serviciului, serviciile prestate, criteriile de eligibilitate, precum și alte informații relevante;

3) imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali.

Abordarea individualizată – standardul 3

Activitățile realizate în cadrul Serviciului sînt adaptate la necesitățile individuale ale beneficiarilor.

Rezultat: asistența oferită beneficiarilor corespunde necesităților individuale identificate.

Indicatori de realizare:

1) prestatorul ajustează periodic activitățile realizate în cadrul Serviciului, în funcție de necesitățile evaluate/reevaluate ale beneficiarului;

2) procesele-verbale privind (re)evaluarea prestării serviciilor beneficiarilor întocmite cu periodicitatea prevăzută în Regulament.

Parteneriatul – standardul 4

Prestatorul stabilește parteneriate cu autoritățile administrației publice locale, instituțiile, organizațiile, alți prestatori de servicii relevanți pentru acordarea unui suport suplimentar beneficiarilor Serviciului.

Rezultat: parteneriatele stabilite contribuie la intensificarea și diversificarea activităților oferite beneficiarilor.

Indicatori de realizare:

- 1) prestatorul are încheiate acorduri de colaborare cu autoritățile administrației publice locale, instituțiile, organizațiile și cu alți prestatori de servicii relevanți;
- 2) numărul beneficiarilor care beneficiază de servicii în baza acordurilor de colaborare.

Participarea – standardul 5

Prestatorul asigură participarea beneficiarilor la planificarea și prestarea Serviciului.

Rezultat: opinia beneficiarilor este consultată.

Indicator de realizare: beneficiarii participă la procesul de:

evaluare a necesităților conform formularelor întocmite de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei;

elaborare a planului individualizat de îngrijire;

reevaluare a necesităților și revizuire a planului individualizat de îngrijire.

Confidențialitatea – standardul 6

Prestatorul asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal.

Rezultat: confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Indicatori de realizare:

1) beneficiarul semnează acorduri de prelucrare a datelor cu caracter personal;

2) acordurile de prelucrare a datelor cu caracter personal se păstrează la dosarul beneficiarului.

Nondiscriminarea – standardul 7

Prestarea Serviciului se realizează în baza principiului nondiscriminării.

Rezultat: prestatorul contribuie la promovarea și respectarea drepturilor omului, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinie politică sau altă opinie, de cetățenie, apartenență etnică sau origine socială, de statutul la naștere, de situația materială, de gradul și tipul dizabilității.

Indicatori de realizare:

1) prestatorul informează, contra semnătură, personalul privind prevederile legale în domeniul nondiscriminării;

2) personalul Serviciului cunoaște prevederile legale în domeniul nondiscriminării și aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a serviciilor;

3) beneficiarii sunt informați, contra semnătură, cu privire la prevederile legale în domeniul nondiscriminării.

II. Organizarea și funcționarea Serviciului

Dotarea Serviciului – standardul 8

Serviciul dispune de spații adecvate pentru activitatea personalului și audiența populației.

Rezultat: amenajarea și dotarea spațiului Serviciului facilitează activitatea personalului.

Indicatori de realizare:

1) personalul administrativ al Serviciului public este amplasat în sediul structurii teritoriale de asistență socială;

2) suprafața atribuită pentru amenajarea locurilor de muncă ale personalului administrativ este de 6 m²;

3) încăperile în care activează personalul administrativ sînt:

izolate fonic; conectate la sistemul de termoficare; dotate cu aer condiționat; iluminate corespunzător; dotate cu mobilier (dulapuri, rafturi etc.);

4) culorile folosite pentru amenajarea interioară a spațiului sînt neutre;

5) serviciul este dotat cu sau are acces la utilizarea echipamentului tehnic: imprimantă de rețea; xerox; fax; scanner;

6) fiecare loc de muncă al personalului administrativ este dotat cu: masă de birou; fotoliu; computer cu programe licențiate și conexiune la internet; UPS-uri pentru computere; telefon;

7) serviciul dispune de sau are acces la o sală de ședințe, dotată cu mobilierul și echipamentul necesar;

8) serviciul dispune de mijloace de transport adecvate pentru desfășurarea activității;

9) serviciul dispune de mijloace financiare necesare pentru procurarea abonamentelor de călătorie în transportul public sau compensarea cheltuielilor de deplasare în scop de serviciu.

Dotarea lucrătorilor sociali – standardul 9

Prestatorul asigură lucrătorii sociali cu echipamentul necesar pentru desfășurarea activităților de îngrijire la domiciliu, precum și echipament de protecție, la necesitate.

Rezultat: dotarea cu echipament a lucrătorilor sociali contribuie la prestarea calitativă a serviciilor de îngrijire la domiciliu a beneficiarilor.

Indicator de realizare: lucrătorul social este asigurat cu: scurtă de iarnă și de toamnă-primăvară; salopetă/halat; mănuși de protecție din cauciuc și din stofă; încălțăminte (de iarnă și de vară); geantă (două pe an); cărucior pentru transportarea produselor alimentare și industrial, măști de protecție, mănuși de unică folosință, dezinfectant – conform normativelor stabilite.

Admiterea beneficiarului – standardul 10

Admiterea beneficiarilor în Serviciu se realizează conform prevederilor Regulamentului-cadru.

Rezultat: beneficiarii sunt admiși în baza procedurilor stabilite.

Indicatori de realizare:

1) Serviciul activează în baza unui regulament intern de organizare și funcționare, elaborat în baza Regulamentului-cadru, care cuprinde toate mecanismele aplicate în procesul de admitere;

2) Prestatorul asigură ajustarea conform necesităților a regulamentului intern și a mecanismelor de lucru;

3) Procedura de admitere cuprinde identificarea/referirea persoanei, prezentarea actelor necesare pentru întocmirea dosarului și evaluarea necesităților solicitantului de către echipa multidisciplinară, prin care se constată necesitatea admiterii în Serviciu;

4) Evaluarea necesităților se efectuează conform anexei nr. 3 la Regulamentul-cadru;

5) Decizia de admitere se ia în urma examinării dosarului, a corespunderii cu criteriile de eligibilitate și a recomandărilor echipei multidisciplinare.

Planul individualizat de îngrijire – standardul 11

Beneficiarilor li se acordă servicii conform planului individualizat de îngrijire.

Rezultat: planul individualizat de îngrijire este întocmit în baza evaluării necesităților beneficiarului.

Indicatori de realizare:

1) Regulamentul intern al Serviciului, elaborat în baza Regulamentului-cadru, cuprinde mecanismul aplicat în procesul planificării, implementării și revizuirii planului individualizat de îngrijire;

2) Planul individualizat de îngrijire se perfectează în două exemplare și se semnează de către beneficiar, lucrătorul social și șeful Serviciului de îngrijire socială la domiciliu;

3) Graficul de vizite la domiciliu se perfectează în două exemplare și se semnează de către beneficiar, lucrătorul social și șeful Serviciului de îngrijire socială la domiciliu;

4) În procesul de revizuire a serviciilor de îngrijire socială la domiciliu se elaborează și anexează la dosar procesele-verbale privind (re)evaluarea prestării serviciilor beneficiarilor și procesele-verbale de revizuire a planului individualizat de îngrijire;

5) Lipsa recomandărilor organelor de control privind înlăturarea nerespectării prevederilor ce țin de planificarea și prestarea serviciilor de îngrijire la domiciliu.

Acordul sau contractul de prestare a serviciilor – standardul 12

În baza planului individualizat de îngrijire, prestatorul semnează cu beneficiarul un acord sau un contract de prestare servicii.

Rezultat: toate activitățile realizate în procesul de îngrijire socială a beneficiarului se încadrează în prevederile acordului sau ale contractului de prestare servicii.

Indicatori de realizare:

- 1) Beneficiarii dispun de o copie a acordului sau a contractului semnat de ambele părți;
- 2) Conținutul acordului sau al contractului este revizuit în cazul modificării planului individualizat de îngrijire.

Asigurarea îngrijirii la domiciliu – standardul 13

Serviciile prestate beneficiarilor de lucrătorul social la domiciliu sînt conforme planului individualizat de îngrijire.

Rezultat: beneficiarii primesc în volum deplin toate serviciile de îngrijire prevăzute în planul individualizat de îngrijire.

Indicatori de realizare:

- 1) lucrătorii sociali dispun de un grafic de vizite la domiciliu pentru fiecare beneficiar, coordonat cu beneficiarul și aprobat de șeful Serviciului;
- 2) serviciile de îngrijire prestate de lucrătorul social în cadrul fiecărei vizite sînt reflectate în fișa de prestare a îngrijirii;
- 3) fișa de prestare a îngrijirii se perfectează în două exemplare și se semnează de lucrătorul social și beneficiar la sfîrșitul fiecărei vizite;
- 4) raportul lunar de activitate este perfectat de lucrătorul social în baza fișelor de prestare a îngrijirii.

Suspendarea și sistarea îngrijirii – standardul 14

Prestatorul suspendă sau sistează prestarea serviciului conform legislației.

Rezultat: suspendarea sau sistarea Serviciului se face în condiții de siguranță pentru beneficiar.

Indicatori de realizare:

- 1) suspendarea sau sistarea serviciului se realizează conform regulamentului intern al Serviciului, elaborat în baza Regulamentului-cadru, unde sunt specificate clar condițiile;
- 2) numărul cazurilor constatate de către organele de control privind nerespectarea procedurii legale de suspendare/sistare de prestare a serviciilor.

Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate beneficiarilor – standardul 15

Prestatorul deține și aplică o procedură de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor, în cadrul căreia beneficiarul are un rol activ.

Rezultat: beneficiarul este îngrijit în conformitate cu planul individualizat de îngrijire.

Indicatori de realizare:

- 1) șeful Serviciului cunoaște și aplică procedura de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor;
- 2) șeful Serviciului monitorizează și evaluează îngrijirea acordată beneficiarilor prin vizite la domiciliul acestora;
- 3) datele din rapoartele de monitorizare și evaluare a îngrijirii acordate beneficiarilor perfectate de șeful Serviciului corespund cu datele din rapoartele lunare de activitate întocmite de către lucrătorii sociali;
- 4) rapoartele de monitorizare și evaluare elaborate de șeful Serviciului sînt aprobate de fondator.

Protecția beneficiarului și personalului Serviciului împotriva abuzului, neglijării, exploatării, tratamentului inuman sau degradant – standardul 16

Prestatorul asigură activități de informare și sensibilizare a beneficiarului și personalului Serviciului împotriva oricărei forme de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

Rezultat: beneficiarul și personalul Serviciului este protejat împotriva oricărei forme de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

Indicatori de realizare:

1) prestatorul informează, contra semnătură, personalul și beneficiarii Serviciului despre mecanismele de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant asupra beneficiarilor sau a personalului;

2) prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul și personalul să sesizeze orice formă de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant din partea personalului, beneficiarilor, după caz, a altor persoane din afara Serviciului;

3) registrul de evidență a sesizărilor cazurilor de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant;

4) numărul sesizărilor înregistrate și examinate.

Depunerea și examinarea petițiilor – standardul 17

Prestatorul aplică prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018 privind depunerea și examinarea petițiilor parvenite din partea beneficiarilor sau personalului.

Rezultat: petițiile depuse de beneficiari sau personalul Serviciului sunt examinate conform cadrului legal.

Indicatori de realizare:

1) prestatorul aplică prevederile cadrului legal privind recepționarea, înregistrarea, examinarea și întocmirea răspunsurilor în contextul petițiilor depuse de către beneficiari sau personal;

2) Serviciul deține un registru privind evidența petițiilor depuse și descrierea succintă a rezultatului examinării;

3) numărul petițiilor înregistrate și examinate pe parcursul anului parvenite de la beneficiari sau personalul Serviciului.

IV. Resurse umane Angajarea personalului – standardul 18

Serviciul dispune de o structură de personal în concordanță cu scopul și obiectivele sale.

Rezultat: resursele umane corespund cerințelor pentru desfășurarea eficientă a procesului de prestare a Serviciului.

Indicatori de realizare:

1) prestatorul dispune de criterii de recrutare a personalului;

2) fiecare angajat al Serviciului își desfășoară activitatea conform fișei postului;

3) șeful Serviciului are studii superioare în unul dintre următoarele domenii: asistență socială, psihologie, pedagogie, drept, medicină;

4) prestatorul stabilește și revizuieste periodic numărul personalului, în corespundere cu dinamica necesităților beneficiarilor și ale potențialilor beneficiari;

5) personalul Serviciului dă dovadă de respect față de drepturile omului, deține abilități avansate de comunicare, manifestă toleranță și disponibilitate de suport reciproc;

6) șeful Serviciului dă dovadă de respect față de drepturile omului, deține abilități avansate de comunicare, manifestă toleranță și disponibilitate de suport pentru personalul Serviciului.

Formarea personalului – standardul 19

Prestatorul asigură formarea inițială și continuă a personalului Serviciului.

Rezultat: formarea personalului Serviciului contribuie la prestarea calitativă a Serviciului.

Indicatori de realizare:

1) lucrătorii sociali și șeful Serviciului au urmat cursul de formare inițială cu o durată de 40 de ore;

3) personalul Serviciului participă anual la cursuri de formare profesională continuă cu o durată de minimum 20 de ore;

4) instruirea personalului se efectuează în baza curriculumului și a suportului de curs aprobat de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale;

5) conținutul cursurilor de formare corespunde necesităților de formare ale personalului identificate de către prestator.

Planificarea și dezvoltarea Serviciului – standardul 20

Prestatorul planifică și asigură dezvoltarea Serviciului în corespundere cu necesitățile beneficiarilor, cadrul legal din domeniu și noile metode de lucru cu beneficiarii.

Rezultat: Serviciul răspunde necesităților beneficiarilor.

Indicatori de realizare:

1) prestatorul deține un plan strategic de dezvoltare a Serviciului aprobat;

2) planul anual de activitate aprobat de prestator conține acțiuni specificate din planul strategic de dezvoltare a Serviciului;

3) prestatorul elaborează raportul anual de activitate al Serviciului.

**Statele de personal
pentru Serviciul îngrijire socială la domiciliu**

Nr. d/o	Funcția	Numărul de unități
1.	Șef Serviciu	1
2.	lucrător social	30
	Total	31

NOTA INFORMATIVĂ

la proiectul deciziei Consiliului raional „Cu privire la aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Serviciului îngrijire socială la domiciliu și a Standardelor minime de calitate”

1. Denumirea autorului și, după caz, a participanților la elaborarea proiectului

Direcția generală asistență socială.

2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului și finalitățile urmărite

Proiectul deciziei „Cu privire la aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Serviciului îngrijire socială la domiciliu și a Standardelor minime de calitate” a fost elaborat ca urmare a aprobării unei noi organigrame a Consiliului raional, modificării Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciului îngrijire socială la domiciliu. Prin implementarea proiectului de decizie se urmărește prestarea serviciului social primar, care oferă servicii de asistență și îngrijire acordate la domiciliul beneficiarilor pentru a spori gradul de independență a acestora.

3. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Proiectului deciziei conține partea decizională și 3 anexe: Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului îngrijire socială la domiciliu, Standardele minime de calitate și Statele de personal, care reglementează detaliat modul de organizare și funcționare a serviciului.

4. Fundamentarea economico-financiară

Implementarea prezentului proiect nu va necesita cheltuieli suplimentare. Cheltuielile vor fi efectuate în limita mijloacelor planificate pentru retribuirea muncii pe anul 2021.

5. Modul de încorporare a proiectului în sistemul actelor normative în vigoare și actelor administrative ale autorității

Urmare a adoptării prezentului proiect este necesar de a abroga Decizia Consiliului raional Strășeni nr. 1/8 din 31 martie 2015 „Cu privire la aprobarea Regulamentului Serviciului de îngrijire socială la domiciliu și a Standardelor minime de calitate”.

6. Avizarea și consultarea publică a proiectului

În baza celor expuse și în conformitate cu prevederile art. 32 al Legii nr.100/2017 cu privire la actele normative proiectul de decizie a fost avizat de către Serviciul juridic din cadrul Consiliului raional Strășeni, Direcție asistență socială, secretarul Consiliului raional. Totodată, în scopul respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional proiectul a fost plasat pe pagina web a Consiliului raional www.crstraseni.md, la directoriul Transparența decizională, secțiunea Consultări publice ale proiectelor.

7. Constatările expertizei anticorupție

În temeiul art. 35 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, art. 28 din Legea integrității nr. 82/2017, proiectul a fost supus expertizei anticorupție de către autor. Proiectul de decizie corespunde normelor juridice și exclude orice element care ar favoriza corupția.

8. Constatările expertizei juridice

Prezentul proiect de decizie este în concordanță cu Legea nr. 436/2006 privind administrația publică locală, cu modificările și completările ulterioare. Structura și conținutul actului corespund normelor de tehnică legislativă. Prin urmare, proiectul deciziei se prezintă Comisiilor consultative de specialitate pentru avizare și Consiliului raional pentru examinare și adoptare în sedință.

Șef al Direcției generale asistență socială