



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÎRE nr. _____

din _____
Chișinău

**Pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și
funcționarea serviciului social „Casă comunitară” și a standardelor
minime de calitate**

În scopul implementării prevederilor Legii asistenței sociale nr. 547-XV din 25 decembrie 2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.42-44, art.249), cu modificările și completările ulterioare, Legii nr.60 din 30 martie 2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 155-159, art.508), cu modificările și completările ulterioare, Legii nr. 123 din 18 iunie 2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Casă comunitară”, conform anexei nr. 1;

Standardele minime de calitate pentru serviciul social „Casă comunitară”, conform anexei nr. 2.

2. Se recomandă Fondatorului serviciului social „Casă comunitară” să elaboreze și să aprobe propriul regulament de organizare și funcționare, în conformitate cu prevederile Regulamentului-cadru.

3. În cazul prestatorilor de servicii cu statut de instituție publică cheltuielile se vor efectua în limita mijloacelor prevăzute în bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea și din alte surse conform legislației în vigoare, iar în cazul prestatorilor de servicii cu statut de instituție privată cheltuielile se vor efectua din mijloacele financiare ale acestora.

4. Se abrogă Hotărîrea Guvernului nr. 936 din 8 octombrie 2010 „Pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului

social „Casă comunitară” și a standardelor minime de calitate” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 202-205, art. 1030).

5. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei.

Prim-ministru interimar

GHEORGHE BREGA

REGULAMENTUL-CADRU
privind organizarea și funcționarea serviciului social
„Casă comunitară”

Capitolul I
Dispoziții generale

1. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Casă comunitară” (în continuare – Regulament) reglementează modul de activitate a serviciului social „Casă comunitară”.

2. Serviciul social „Casă comunitară” se instituie prin decizia consiliului raional/municipal din unitățile administrativ-teritoriale de nivelul al doilea, inclusiv prin hotărîrea Adunării Populare a Găgăuziei, precum și de către asociațiile obștești, fundațiile, instituțiile private fără scop lucrativ cu domeniul de activitate în sfera socială (în continuare – Fondator).

3. Serviciul social „Casă comunitară” (în continuare – Serviciul) își desfășoară activitatea în conformitate cu prezentul Regulament, standardele minime de calitate ale Serviciului și cu prevederile legislației în vigoare.

4. Serviciul este organizat:

1) în calitate de instituție publică sau privată fără scop lucrativ, care are statut de persoană juridică, dispune de conturi deservite de sistemul trezorerial sau bancar, deschise în unitățile administrativ-teritoriale unde a fost instituit;

2) în calitate de serviciu instituit în subordinea structurii teritoriale de asistență socială.

5. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate semnifică:

1) *Serviciul social „Casă comunitară”* – Serviciu social specializat, destinat persoanelor cu dizabilități severe, care necesită asigurarea continuă a condițiilor minime de existență, protecție, îngrijire și asistență, pentru a se dezvolta și include în comunitate;

2) *beneficiari ai Serviciului* – persoane cu dizabilități severe, care necesită protecție, îngrijire și suport specializat continuu în raport cu vârsta și dezvoltarea lor și care întrunesc condițiile de eligibilitate stabilite la pct. 34 al prezentului Regulament.

3) *prestator de serviciu* (în continuare – Prestator) – instituție publică sau privată fără scop lucrativ „Casă comunitară” sau structură teritorială de asistență socială (în cazul în care Serviciul nu are statut de persoană juridică);

4) *standarde minime de calitate pentru serviciul social „Casă comunitară”* – norme obligatorii ale căror aplicare garantează asigurarea unui nivel minim de calitate în procesul de prestare a serviciilor în domeniu (în continuare – standarde minime de calitate);

5) *Manualul operațional al Serviciului* – ghid care conține proceduri, instrumente de lucru și modele de documente și are menirea să ajute specialiștii în domeniu și prestatorul de serviciu să implementeze eficient Serviciul; manualul este elaborat și aprobat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei.

6. Serviciul este organizat separat pentru beneficiari copii și adulți.

7. Într-o locuință pot fi plasați în același timp de la patru până la șase beneficiari, conform standardelor minime de calitate ale Serviciului.

8. La atingerea de către beneficiar a vârstei de 18 ani Fondatorul, în comun cu Prestatorul, contribuie la transferarea acestuia într-un Serviciu unde sînt plasați adulți sau în alt serviciu social specializat, corespunzător necesităților sale.

9. Perioada plasamentului beneficiarului în Serviciu se stabilește de Comisia multidisciplinară, în funcție de necesitățile de îngrijire și suport special ale acestuia. Revizuirea plasamentului se realizează de către Comisia multidisciplinară, la solicitarea Prestatorului.

Capitolul II

Principiile de organizare, scopul și obiectivele Serviciului

10. Serviciul este creat și implementat în conformitate cu următoarele principii:

- 1) respectul demnității și integrității personale;
- 2) planificarea Serviciului centrat pe persoană;
- 3) participarea beneficiarului în procesul de planificare și prestare a Serviciului;
- 4) abordarea multidisciplinară în procesul de îngrijire și incluziune socială;
- 5) abordarea individualizată a beneficiarului în funcție de nevoile identificate;
- 6) promovarea rolurilor sociale valorizate și a imaginii pozitive a persoanelor cu dizabilități;
- 7) incluziunea comunitară și reintegrarea familială;
- 8) durabilitatea și continuitatea Serviciului;
- 9) parteneriatul public - privat în dezvoltarea Serviciului;
- 10) transparența și deschiderea spre comunitate a Serviciului.

11. Scopul Serviciului este îngrijirea permanentă, dezvoltarea aptitudinilor de autoservire și socializare a beneficiarilor în vederea asigurării acestora cu un mod de viață pe cât este posibil apropiat de cel obișnuit comunității, pentru a facilita creșterea capacității lor de a se (re)integra în familie și societate.

12. Obiectivele Serviciului sînt:

1) cazarea, asigurarea condițiilor minime de trai și a condițiilor igienico-sanitare necesare beneficiarilor Serviciului;

2) protecția, supravegherea, asistența medicală, îngrijirea și suportul permanent al beneficiarilor;

3) dezvoltarea abilităților de autoservire și de autonomie, și a climatului favorabil dezvoltării personalității beneficiarilor Serviciului;

4) asigurarea accesului beneficiarilor la serviciile din comunitate;

5) asigurarea socializării beneficiarilor, dezvoltarea relațiilor cu comunitatea;

6) menținerea contactului cu familia și facilitarea (re)integrării în familia biologică / extinsă.

Capitolul III **Atribuțiile și drepturile Prestatorului**

13. Pornind de la modul de organizare și funcționare a Serviciului, Prestatorul are următoarele atribuții:

1) prestează Serviciul, în conformitate cu standardele minime de calitate ale acestuia și prevederile legislației în vigoare;

2) utilizează procedura privind admiterea, plasamentul și încetarea plasamentului beneficiarului în Serviciu, în baza dispoziției autorității tutelare teritoriale sau în baza deciziei Comisiei multidisciplinare și în conformitate cu prevederile prezentului Regulament și a standardelor minime de calitate;

3) înregistrează domiciliul beneficiarului în locuința unde este amplasat Serviciul pe perioada aflării în serviciul respectiv;

4) elaborează planul individualizat de asistență a beneficiarului Serviciului și monitorizează implementarea lui;

5) asigură beneficiarilor Serviciului protecție și asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;

6) asigură participarea beneficiarilor Serviciului în luarea deciziilor;

7) asigură cazarea, securitatea și îngrijirea persoanei cu dizabilități plasate în Serviciu;

8) asigură beneficiarii Serviciului cu produse alimentare, medicamente și materiale de pansament, îmbrăcăminte, încălțăminte, produse igienico-sanitare și materiale educaționale;

9) colaborează permanent cu profesioniștii, autoritățile administrației publice locale și alți prestatori de servicii sociale pentru (re)integrarea

beneficiarului Serviciului în familia biologică, extinsă sau substitutivă ori în alt serviciu social, corespunzător necesităților și gradului de autonomie;

10) asigură accesul beneficiarului la serviciile de bază din comunitate;

11) asigură un sistem de primire, înregistrare și soluționare a sesizărilor și reclamațiilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Serviciului;

12) asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal ale beneficiarului Serviciului;

13) asigură Serviciul cu personal în condițiile standardelor minime de calitate, în funcție de numărul de beneficiari plasați în Serviciu și în conformitate cu prevederile legislației în vigoare din domeniul muncii și salarizării;

14) suportă cheltuielile pentru întreținerea și deservirea locuinței în care este prestat Serviciul;

15) asigură promovarea Serviciului la nivel de comunitate;

16) elaborează planuri și rapoarte de activitate și financiare ale Serviciului;

17) întreprinde măsuri privind identificarea surselor financiare suplimentare pentru funcționarea Serviciului;

18) asigură calitatea și durabilitatea Serviciului;

19) asigură dotarea spațiilor Serviciului cu inventar și utilaj necesar, conform standardelor minime de calitate ale Serviciului;

20) asigură monitorizarea și evaluarea Serviciului;

21) elaborează regulamentul intern al Serviciului.

14. Prestatorul de serviciu este în drept:

1) să colaboreze cu profesioniști și să stabilească parteneriate cu autoritățile publice centrale și locale, asociațiile obștești, instituțiile, organizațiile și agenții economici, în scopul realizării obiectivelor sale, în conformitate cu legislația în vigoare;

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

3) să primească asistența financiară de la organizațiile internaționale, donatorii interni și externi și să o folosească în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația;

4) să exercite orice alte drepturi în conformitate cu legislația în vigoare.

Capitolul IV

Organizarea și funcționarea Serviciului

Secțiunea 1

Personalul implicat în prestarea Serviciului

15. Prestarea serviciului este efectuată de personalul angajat al Serviciului.

16. Personalul angajat al Serviciului este format din directorul Casei, lucrători sociali, bucătar și, după caz, asistent medical și alt personal specializat din comunitate (psihopedagog, logoped, kinetoterapeut etc.), în conformitate cu planul individualizat de asistență a beneficiarului și standardele minime de calitate ale Serviciului.

17. Directorul Casei efectuează conducerea acesteia. În activitatea sa, directorul casei se conduce de actele normative și legislative în vigoare, dispozițiile autorităților publice centrale și locale, de prezentul Regulament și standardele minime de calitate ale Serviciului. Directorul casei poate reprezenta interesele beneficiarului.

Directorul Casei este responsabil de:

1) funcționarea Casei în concordanță cu standardele minime de calitate ale Serviciului;

2) planificarea, implementarea și monitorizarea activităților și resurselor din cadrul Serviciului (managementul Casei);

3) utilizarea resurselor financiare în baza standardelor minime de calitate, a normativelor de cost și a normelor naturale pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale;

4) angajarea și concedierea personalului Serviciului în conformitate cu legislația;

5) elaborarea fișelor de post pentru specialiștii angajați, după caz, în funcție de necesitățile identificate ale beneficiarului;

6) organizarea activității personalului din Serviciu, conform fișelor postului;

7) evaluarea anuală a performanțelor personalului din Serviciu;

8) facilitarea și sprijinirea comunicării beneficiarilor Serviciului cu rudele și alte persoane apropiate lui, dacă aceasta nu contravine intereselor beneficiarului;

9) asigurarea accesului beneficiarului la serviciile de bază din comunitate și incluziunea socială a acestuia;

10) corespunderea condițiilor de trai ale beneficiarului cu standardele minime de calitate ale Serviciului;

11) implicarea beneficiarului în luarea deciziilor care-l privesc;

12) asigurarea calității serviciilor prestate beneficiarului;

13) asigurarea implementării planului individualizat de asistență de către personalul Serviciului;

14) evaluarea anuală a plasamentului beneficiarului, respectând prevederile din Secțiunea a 6-a a prezentului Regulament;

15) promovarea unei imagini pozitive în comunitate a Serviciului și beneficiarilor;

16) stabilirea de parteneriate cu alți prestatori de servicii, donatori, autoritățile publice locale, alți actori comunitari;

17) elaborarea planului anual și raportului anual de activitate a Serviciului, ținând cont de recomandările din rapoartele de monitorizare întocmite de persoana responsabilă de supervizarea Serviciului din cadrul structurii teritoriale de asistență socială;

18) raportarea către Fondator cu privire la activitatea casei și situația beneficiarilor plasați;

19) sprijinul și asistența beneficiarului în Serviciu;

20) acordarea de suport beneficiarilor în utilizarea eficientă a indemnizației lunare pentru gestionare individuală (bani de buzunar);

21) raportarea periodică Fondatorului despre utilizarea indemnizațiilor lunare pentru gestionare individuală de către beneficiari (bani de buzunar).

18. Directorul Casei are studii în unul din domeniile: asistență socială, psihologie, psihopedagogie și poate cumula funcțiile personalului specializat (psihopedagog, logoped, kinetoterapeut etc.), activînd conform fișelor de post respective și în conformitate cu planul individualizat de asistență a beneficiarilor.

19. Lucrătorul social supraveghează și acordă îngrijire și suport continuu beneficiarilor Serviciului în conformitate cu planul individualizat de asistență. Serviciul are angajate cîteva unități de lucrător social, care activează în ture. Lucrătorul social este responsabil de:

1) îngrijirea personală și securitatea beneficiarilor Serviciului;

2) asistența beneficiarului pentru a accesa și valorifica resursele și facilitățile comunității;

3) sprijinul și asistența pentru rezolvarea unor situații de criză ale beneficiarilor;

4) sprijinul și asistența beneficiarului pentru desfășurarea activităților de timp liber, conform potențialului și preferințelor proprii;

5) cooperarea, după caz, cu alți specialiști în îngrijirea și suportul special al beneficiarului;

6) coordonarea activității sale cu directorul Casei, în scopul luării deciziilor cu privire la intervențiile asupra cazului beneficiarului;

7) raportarea către directorul Casei a oricăror schimbări în situația beneficiarului, ce ar putea afecta îngrijirea și suportul acestuia.

20. Bucătarul activează în conformitate cu fișa de post și este responsabil de:

1) întocmirea meniului zilnic, în funcție de specificul regimului de alimentație și preferințele alimentare ale beneficiarilor;

2) pregătirea bucatelor în conformitate cu meniul zilnic;

3) implicarea beneficiarilor în procesul de pregătire a bucatelor și curățare a spațiului din bucătărie, în cazul în care aceasta nu pune în pericol viața și securitatea lor;

4) păstrarea în condiții sanitare adecvate a produselor alimentare, ustensilelor și echipamentului de bucătărie.

21. Asistentul medical este responsabil de:

1) elaborarea și implementarea planului individualizat de asistență al beneficiarilor;

2) administrarea medicamentelor, după caz, conform prescripțiilor medicului de familie sau a altor medici specialiști;

3) realizarea activităților de kinetoterapie și reabilitarea fizică a beneficiarilor;

4) asistența medicală a beneficiarilor, conform planului individualizat de asistență;

5) monitorizarea și evaluarea progresului cu privire la sănătatea beneficiarilor;

6) facilitarea accesului beneficiarilor la servicii medicale;

7) colaborarea cu medicul de familie în vederea îmbunătățirii stării de sănătate a beneficiarului.

22. Personalul specializat al Serviciului angajat, după caz, activează conform fișelor de post și planului individualizat de asistență a beneficiarilor.

23. Pentru asigurarea activității Serviciului, Prestatorul angajează personalul acestuia (directorul Casei, lucrători sociali și bucătarul), în conformitate cu standardele minime de calitate ale Serviciului și prevederile legislației în vigoare din domeniul muncii și salarizării, în baza contractului individual de muncă sau, după caz, a contractului de prestări servicii (asistentul medical și alt personal specializat din comunitate).

24. În cazul îmbolnăvirii personalului Serviciului, Prestatorul numește temporar în funcție altă persoană.

25. Structura și statele de funcții ale Serviciului sînt aprobate de Fondator, în conformitate cu scopul și obiectivele acestuia, precum și cu prevederile legislației.

26. Prestatorul promovează, facilitează și asigură programe de formare profesională inițială și continuă a personalului din Serviciu.

27. Programele de formare profesională sînt organizate în baza curriculumului unificat, aprobat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei pentru dezvoltarea competențelor profesionale ale personalului implicat în prestarea Serviciului.

28. Personalul Serviciului are obligația de a avea o atitudine atentă în relațiile cu beneficiarul și îndatorirea de a-și exercita cu operativitate și eficiență atribuțiile stabilite prin fișa postului.

29. Asistența medicală este asigurată de instituțiile medico-sanitare publice din teritoriu unde este prestat Serviciul și alte instituții medico-sanitare publice, după caz, conform prevederilor Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală, aprobat de Guvern.

Secțiunea a 2-a

Admiterea și plasamentul beneficiarului în Serviciu

30. Persoana cu dizabilități sau reprezentantul legal al acesteia depune o cerere la structura teritorială de asistență socială în a cărei rază teritorială se află domiciliul sau reședința acesteia, prin care solicită plasarea în Serviciu.

31. La cerere se anexează:

- 1) copia de pe actele de identitate ale persoanei cu dizabilități;
- 2) copia de pe certificatul privind gradul de dizabilitate și capacitate de muncă al persoanei cu dizabilități.

32. După înregistrarea cererii, structura teritorială de asistență socială examinează documentele specificate la pct. 31 și solicită asistentului social comunitar sau serviciului de unde vine beneficiarul următoarele acte:

- 1) raportul de evaluare inițială a persoanei cu dizabilități;
- 2) raportul de evaluare complexă a persoanei cu dizabilități;
- 3) extrasul / copia de pe cartela medicală a persoanei cu dizabilități.

33. În cazul copiilor, structura teritorială de asistență socială emite, în termen de 30 zile, dispoziția de plasament în baza avizului pozitiv al Comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate. În cazul adulților, structura teritorială de asistență socială transmite Comisiei multidisciplinare pentru examinare dosarul solicitantului, care conține documentele indicate la pct. 31 - 32. Comisia multidisciplinară examinează dosarul solicitantului în termen de cel mult 30 zile și decide admiterea în Serviciu.

34. Admiterea în Serviciu este posibilă în cazul în care sînt întrunite următoarele condiții:

- 1) solicitantul posedă un grad sever de dizabilitate și necesită îngrijire permanentă;
- 2) starea de sănătate a solicitantului nu pune în pericol integritatea celorlalți beneficiari ai Serviciului;

3) solicitantul nu poate fi plasat în familia biologică / extinsă sau într-un alt serviciu de protecție socială pentru asigurarea îngrijirii permanente necesare acestuia;

4) plasamentul în Serviciu este măsura de protecție cea mai potrivită pentru solicitant, ținându-se cont de toate circumstanțele cazului și prevederile prezentului Regulament;

5) raportul de evaluare complexă a solicitantului a atestat concordanța necesităților sale individuale de asistență și suport cu specificul Serviciului.

35. În procesul de examinare a eligibilității beneficiarului pentru Serviciu, Prestatorul decide:

1) plasamentul planificat al solicitantului în Serviciu;

2) plasamentul de urgență al solicitantului, cu scopul finalizării unor proceduri suplimentare de investigație;

3) refuzul plasamentului solicitantului în Serviciu, în cazul în care acesta nu întrunește cel puțin una din condițiile specificate la pct.34 din prezentul Regulament.

36. În baza deciziei de plasament în Serviciu, fiecare beneficiar are dreptul la o perioadă de probă, care nu depășește 60 zile calendaristice, pentru a se stabili compatibilitatea acestuia cu ceilalți beneficiari plasați în Serviciu.

37. La finele perioadei de probă, persoana responsabilă din cadrul Serviciului elaborează și prezintă structurii teritoriale de asistență socială un raport cu privire la situația beneficiarului în Serviciu pe parcursul perioadei de probă.

38. În cazul în care rezultatele perioadei de probă sînt nereușite, structura teritorială de asistență socială prezintă raportul Comisiei multidisciplinare pentru reexaminarea cazului în vederea plasării persoanei cu dizabilități într-un alt Serviciu sau referirii acesteia către un alt tip de serviciu social.

39. În termen de 3 zile lucrătoare Prestatorul comunică în scris solicitantului decizia Comisiei multidisciplinare.

40. Odată cu plasarea beneficiarului în Serviciu în condițiile prezentului Regulament, persoana responsabilă de supervizarea Serviciului din cadrul structurii teritoriale de asistență socială introduce în registrul de evidență a plasamentelor următoarele informații:

1) datele de identitate ale beneficiarului plasat în Serviciu;

2) perioada plasamentului.

41. Persoana responsabilă de supervizarea Serviciului din cadrul structurii teritoriale de asistență socială întocmește dosarul personal al beneficiarului, la

care anexează dispoziția autorității tutelare teritoriale sau decizia Comisiei multidisciplinare privind admiterea în Serviciu, conform anexei la prezentul Regulament. Originalul dosarului se transmite Prestatorului.

42. Prestatorul semnează un acord de plasament cu beneficiarul, conform gradului de dezvoltare și înțelegere al acestuia, ori cu reprezentantul legal al beneficiarului.

43. Acordul de plasament prevede:

- 1) perioada plasamentului;
- 2) responsabilitățile părților;
- 3) cauzele care pot determina suspendarea ori încetarea plasamentului;
- 4) obligația Prestatorului de a informa în scris beneficiarul sau persoana de suport a acestuia cu privire la motivele suspendării sau încetării plasamentului.

44. Beneficiarul poate fi plasat de urgență în Serviciu pentru o perioadă de 72 de ore, atunci când viața și integritatea lui este în pericol. Termenul de 72 de ore poate fi extins pentru perioada de evaluare a persoanei cu dizabilități.

45. Plasamentul de urgență se efectuează prin decizia șefului structurii teritoriale de asistență socială și cu acordul Prestatorului, care informează Comisia multidisciplinară despre necesitatea evaluării eligibilității persoanei cu dizabilități pentru plasarea în Serviciu și solicită examinarea dosarului pînă la expirarea plasamentului de urgență.

Secțiunea a 3-a

Drepturile și obligațiile beneficiarului plasat în Serviciu

46. Beneficiarul Serviciului are dreptul:

- 1) să fie informat asupra drepturilor și obligațiilor sale;
- 2) să fie consultat cu privire la toate deciziile care-l privesc;
- 3) să-și exprime liber opțiunile și să i se respecte opinia;
- 4) să locuiască într-un mediu fizic accesibil și sigur, conform necesităților sale de viață și asistență și cât mai apropiat de mediul familial;
- 5) să acceseze toate spațiile și echipamentele comune din locuință;
- 6) să fie asistat și sprijinit de personalul Serviciului în dezvoltarea lui, în conformitate cu particularitățile de vîrstă și individuale, precum și la dobîndirea de către acesta a deprinderilor necesare creșterii autonomiei sale;
- 7) să beneficieze de educație, ținînd cont de opinia și capacitățile acestuia;
- 8) să i se asigure dreptul la asistență medicală;
- 9) să i se asigure dreptul de a participa la viața culturală, activități recreative, timp liber și sport;
- 10) să primească vizitatori în locuința unde locuiește, să comunice și să aibă întrevederi private cu membrii familiei, ori alte persoane apropiate acestuia;

- 11) să i se asigure accesul la serviciile de bază din comunitate (de educație, sănătate etc.);
- 12) să fie sprijinit de personalul Serviciului pentru a se integra social;
- 13) să i se păstreze și utilizeze datele personale în siguranță și confidențialitate;
- 14) să fie protejat împotriva tuturor formelor de exploatare, violență și abuz;
- 15) să i se respecte dreptul la intimitate;
- 16) să beneficieze de indemnizația lunară pentru gestionare individuală (bani de buzunar).

47. Beneficiarul Serviciului are următoarele obligații:

- 1) să comunice directorului casei despre orice eveniment de natură să conducă la modificarea, suspendarea sau încetarea dreptului de a fi plasat în Serviciu;
- 2) să se prezinte și să participe la ședințele pentru întocmirea și revizuirea planului individualizat de asistență;
- 3) să colaboreze cu personalul Serviciului și alți specialiști, activitatea cărora are ca scop recuperarea, reabilitarea, educația și integrarea socială a beneficiarului;
- 4) să informeze personalul Serviciului despre utilizarea indemnizației lunare pentru gestionare individuală (bani de buzunar);
- 5) să respecte termenele acordului de plasament semnat cu Prestatorul;
- 6) să respecte cerințele de securitate antiincendiară.

Secțiunea a 4-a

Elaborarea, implementarea și revizuirea planului individualizat de asistență al beneficiarului

48. Persoana responsabilă de supervizarea Serviciului din cadrul structurii teritoriale de asistență socială va coordona elaborarea și revizuirea planului individualizat de asistență al beneficiarului în conformitate cu prevederile managementului de caz și va monitoriza implementarea acestuia.

49. Planul individualizat de asistență este elaborat cu participarea directă a beneficiarului, persoanei de suport, personalului Serviciului și a altor specialiști, după caz.

50. Planul individualizat de asistență al beneficiarului se anexează la dosarul personal al acestuia.

51. Personalul Serviciului implementează planul individualizat de asistență.

Secțiunea a 5-a

Monitorizarea plasamentului beneficiarului

52. Monitorizarea plasamentului se realizează de către persoana responsabilă de supervizarea Serviciului din cadrul structurii teritoriale de asistență socială, numit de către șeful acesteia.

53. Persoana responsabilă de supervizarea Serviciului din cadrul structurii teritoriale de asistență socială monitorizează plasamentul beneficiarului prin vizite la Serviciu, în conformitate cu planul individualizat de asistență.

54. Persoana responsabilă de supervizarea Serviciului din cadrul structurii teritoriale de asistență socială efectuează un minim de vizite obligatorii în locuință:

- 1) lunar, pe parcursul primelor șase luni de la plasament;
- 2) o dată la 3 luni după expirarea primelor șase luni de plasament.

55. La fiecare vizită de monitorizare, persoana responsabilă de supervizarea Serviciului din cadrul structurii teritoriale de asistență socială:

- 1) se asigură că are o întrevvedere individuală cu beneficiarul;
- 2) întocmește un raport de monitorizare cu privire la vizită, care este anexat la dosarul beneficiarului.

56. Persoana responsabilă de supervizarea Serviciului din cadrul structurii teritoriale de asistență socială întreprinde activități suplimentare de monitorizare, la solicitarea beneficiarului sau a persoanei de suport, după caz, precum și în cazuri de abatere, urgență sau a oricăror suspiciuni de abuz față de beneficiar.

Secțiunea a 6-a

Evaluarea plasamentului beneficiarului

57. Directorul casei evaluează anual plasamentul beneficiarului în baza rezultatelor implementării planului individualizat de asistență și în baza rapoartelor de monitorizare a plasamentului întocmite de către persoana responsabilă de supervizarea Serviciului din cadrul structurii teritoriale de asistență socială.

58. Directorul Casei elaborează un raport anual de evaluare a plasamentului, care include atât rezultatele implementării planului individualizat de asistență al beneficiarului, cât și rezultatele incluziunii acestuia în Serviciu și în comunitate.

59. Raportul anual de evaluare este prezentat structurii teritoriale de asistență socială care apreciază corespunderea plasamentului cu standardele minime de calitate ale Serviciului.

60. În cazul în care raportul anual de evaluare a plasamentului prevede revizuirea cazului sau alte forme de servicii, structura teritorială de asistență socială prezintă cazul Comisiei multidisciplinare pentru reexaminare.

61. Comisia multidisciplinară examinează rapoartele anuale de evaluare a plasamentului, precum și orice altă informație relevantă și decide asupra necesității suspendării sau încetării plasamentului.

Secțiunea a 7-a

Suspendarea și încetarea plasamentului beneficiarului în Serviciu

62. Suspendarea sau încetarea plasamentului în Serviciu se efectuează la cererea beneficiarului și/sau reprezentantului legal și Prestatorului cu avizul autorității tutelare teritoriale sau a deciziei Comisiei multidisciplinare, conform următoarelor criterii:

1) necesitățile specifice ale beneficiarului sau cerințele acestuia nu corespund specificului Serviciului sau acesta este respins de către ceilalți beneficiari;

2) beneficiarul încalcă sistematic prevederile regulilor interne ale Serviciului;

3) beneficiarul nu îndeplinește cumulativ criteriile de admitere în Serviciu, stipulate la pct. 34 al prezentului Regulament;

4) sînt circumstanțe care ar putea afecta integritatea fizică sau psihică a unuia dintre beneficiarii Serviciului;

5) beneficiarul a fost reintegrat în familia lui biologică, extinsă sau substitutivă, sau plasat într-un alt Serviciu;

6) decesul beneficiarului.

63. Suspendarea sau încetarea plasamentului beneficiarului minor sau a adultului cu dizabilități lipsit de capacitate de exercițiu se realizează cu informarea autorității tutelare locale unde va fi transferat beneficiarul.

64. Suspendarea sau încetarea plasamentului se face cu respectarea standardelor minime de calitate ale Serviciului.

65. Pregătirea ieșirii beneficiarului din Serviciu se efectuează de către personalul Serviciului, în colaborare cu familia în care urmează a fi reintegrat, Serviciul în care urmează a fi plasat, autoritatea publică locală și asistentul social din localitatea unde urmează a fi transferat, după caz.

Secțiunea a 8-a

Modul de finanțare a Serviciului

66. Serviciul este finanțat din următoarele surse:

1) în cazul prestatorilor de servicii cu statut de instituție publică, cheltuielile se vor efectua în limita mijloacelor prevăzute în bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea și din alte surse, conform legislației în vigoare;

2) în cazul prestatorilor de servicii cu statut de instituție privată, cheltuielile se vor efectua din mijloacele financiare ale acestora.

67. Obținerea veniturilor colectate se efectuează în baza acordului sau a contractului încheiat, după caz, cu autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi sau nivelul al doilea, ori cu asociațiile obștești.

68. Cheltuielile pentru întreținerea beneficiarilor în cadrul Serviciului sînt stabilite conform normativelor de cheltuieli în bani pentru o persoană plasată în centrele de plasament temporar pentru persoanele în etate și persoanele cu dizabilități (adulte), și, respectiv, casele-internat pentru copii cu deficiențe mintale; centrele de plasament pentru copii cu dizabilități; centrele de plasament pentru copii în situație de risc, în cazul copiilor, aprobate prin anexa la Hotărîrea Guvernului nr. 520 din 15 mai 2006 „Privind aprobarea Normelor de cheltuieli în bani pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale”.

Secțiunea a 9-a

Dispoziții finale

69. În cazul în care beneficiarii sînt la întreținerea deplină a statului, drepturile lor la prestații de asigurări sociale și asistență socială se realizează în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

70. Prestatorul informează structurile teritoriale de asigurări sociale și cele de asistență socială despre admiterea solicitantului în Serviciu, precum și despre sistarea plasamentului beneficiarului în Serviciu în decurs de 3 (trei) zile lucrătoare.

71. După caz, structurile teritoriale de asigurări sociale și cele de asistență socială încetează plata prestațiilor de asigurări sociale și de asistență socială din luna următoare celei de admitere în Serviciu a beneficiarului, cu condiția respectării prevederilor pct. 68 și, respectiv, reiau plata din luna următoare celei în care a fost sistată prestarea.

72. Fondatorul prin decizie, stabilește cuantumul și modalitatea de stabilire și plată a indemnizației lunare pentru gestionare individuală (bani de buzunar).

73. Directorul poartă răspundere materială pentru integritatea și păstrarea bunurilor materiale și mijloacelor financiare transmise spre folosire și administrare, conform prevederilor legislației în vigoare.

74. Încălcarea prevederilor prezentului Regulament se sancționează, conform prevederilor legislației în vigoare.

Anexă
la Regulamentul-cadru privind
organizarea și funcționarea
serviciului social „Casă comunitară”

Dosarul personal al beneficiarului

Dosarul personal al beneficiarului conține următoarele informații și documente:

- 1) cererea în scris a persoanei cu dizabilități / persoanei de suport prin care acesta solicită plasarea în Serviciu;
- 2) copia de pe actele de identitate ale beneficiarului;
- 3) copia de pe certificatul privind gradul de dizabilitate și capacitate de muncă al beneficiarului;
- 4) evaluarea inițială a persoanei cu dizabilități;
- 5) raportul de evaluare complexă a beneficiarului;
- 6) extrasul/copia de pe cartela medicală a beneficiarului;
- 7) dispoziția autorității tutelare teritoriale și decizia Comisiei multidisciplinare cu privire la plasamentul beneficiarului în Serviciu;
- 8) planul individualizat de asistență al beneficiarului;
- 9) acordul de plasament încheiat între beneficiar / persoana de suport și Prestator;
- 10) rapoartele de evaluare anuală a plasamentului beneficiarului;
- 11) fișele/rapoartele de monitorizare ale persoanei responsabile de supervizarea Serviciului din cadrul structurii teritoriale de asistență socială.

STANDARDE MINIME de calitate pentru serviciul social „Casă Comunitară”

Capitolul I Accesarea serviciului și plasamentul beneficiarului

Informare – standardul 1

1. Prestatorul asigură informarea comunității despre scopul, obiectivele și specificul Serviciului.

2. **Rezultatul scontat:** Membrii comunității cunosc și înțeleg esența Serviciului.

3. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul dispune de materiale informative actualizate privind specificul Serviciului, inclusiv într-un limbaj accesibil persoanelor cu dizabilități.

2) Prestatorul informează comunitatea despre Serviciu, inclusiv într-un limbaj accesibil persoanelor cu dizabilități.

3) Prestatorul asigură persoanelor cu dizabilități, reprezentanților legali ai acestora și membrilor familiilor lor posibilitatea să viziteze Serviciul pentru a cunoaște condițiile de locuit, personalul, modul de desfășurare a activităților etc.

4) Prestatorul organizează întâlniri cu alți prestatori de servicii sociale, servicii de educație, sănătate etc., reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, asociații obștești, în vederea informării cu privire la activitatea Serviciului, beneficiile oferite, condițiile de funcționare a Serviciului, beneficiarii din Serviciu etc. și în vederea identificării posibilităților de colaborare.

5) În cazul plasamentului de urgență a unui beneficiar Prestatorul asigură informarea beneficiarului, în funcție de nivelul său de înțelegere sau a reprezentantului legal, după caz, în termen de 48 ore de la plasament, asupra principalelor aspecte ale procesului de prestare a Serviciului.

Admiterea și plasamentul în Serviciu – standardul 2

4. Prestatorul garantează accesul egal la Serviciu pentru orice solicitant care satisface criteriile de eligibilitate.

5. **Rezultatul scontat:** Orice solicitant eligibil beneficiază de Serviciu în corespundere cu necesitățile individuale.

6. **Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul dispune și aplică o procedură clară de admitere în Serviciu.
- 2) Prestatorul dispune de criterii clare de eligibilitate a beneficiarilor.
- 3) Mediul și condițiile de trai din cadrul Serviciului satisfac necesitățile individuale ale beneficiarilor.

Planificarea serviciilor – standardul 3

1. Prestatorul asigură o planificare individualizată a serviciilor pentru fiecare beneficiar.

2. **Rezultatul scontat:** Fiecare beneficiar elaborează un plan individualizat de asistență (în continuare – PIA), în funcție de necesitățile sale de îngrijire și dezvoltare.

3. **Indicatori de realizare:**

1) PIA se elaborează în baza rezultatelor evaluării inițiale / reevaluărilor cazului beneficiarului.

2) La elaborarea PIA participă persoana responsabilă de supervizarea Serviciului din cadrul structurii teritoriale de asistență socială, directorul casei, personalul Serviciului, alți specialiști, după caz, precum și beneficiarul, în funcție de nivelul de înțelegere al acestuia, membrii familiei beneficiarului.

3) Procesul de elaborare a PIA implică analiza dosarului beneficiarului, analiza rezultatelor evaluărilor și a observațiilor asupra comportamentului beneficiarului plasat în casa comunitară și ședințe de planificare ale specialiștilor în domeniu.

4) PIA este elaborat în termen de 3 luni de la data plasării beneficiarului în Serviciu.

5) PIA stabilește obiectivele ce trebuie atinse în perioada plasamentului, factorii care determină vulnerabilitatea beneficiarului și care trebuie înlăturați, acțiunile ce trebuie întreprinse și în ce interval de timp, serviciile asigurate beneficiarului pe perioada plasamentului, persoanele implicate în realizarea PIA, precum și planificarea condițiilor în care se va efectua suspendarea și încetarea plasamentului în Serviciu a beneficiarului.

6) În cazul în care beneficiarul necesită și alte servicii decât cele pe care le poate asigura Serviciul, acestea pot fi acordate de alți prestatori de servicii sau instituții din comunitate și vor fi incluse în PIA.

7) Directorul Casei și personalul Serviciului sînt responsabili de implementarea PIA a beneficiarului.

8) Persoana responsabilă de serviciu revizuieste PIA în caz de necesitate, dar nu mai rar de o dată la 12 luni, în baza reevaluării necesităților beneficiarului.

9) Revizuirea PIA se realizează în ședințe, cu participarea persoanei responsabile de Serviciu, personalului Serviciului, altor specialiști, după caz, precum și cu beneficiarul, membrii familiei acestuia.

10) Persoana responsabilă de Serviciu întocmește procesul-verbal al ședinței de revizuire, în care include concluzii și recomandări privind modificarea / completarea PIA.

11) PIA este semnat de persoana responsabilă de supervizarea Serviciului din cadrul structurii teritoriale de asistență socială, directorul casei și beneficiarul, după caz.

12) PIA constituie baza acordului de plasament.

Monitorizarea plasamentului – standardul 4

4. Prestatorul dispune și aplică o procedură eficientă de monitorizare și evaluare a plasamentului beneficiarului.

5. **Rezultatul scontat:** Plasamentul beneficiarilor este monitorizat cu regularitate.

6. Indicatori de realizare:

1) Plasamentul beneficiarului este monitorizat continuu de către persoana responsabilă de Serviciu, prin vizite la Serviciu, în conformitate cu planul individualizat de asistență.

2) Persoana responsabilă de Serviciu efectuează un minim de vizite obligatorii în locuință:

- a) lunar, pe parcursul primelor șase luni de la plasament;
- b) o dată la 3 luni după expirarea primelor șase luni de plasament.

3) În timpul vizitelor sînt colectate următoarele informații:

- a) starea sănătății, integritatea fizică și psihică a beneficiarului;
- b) implementarea PIA;
- c) progresele înregistrate de beneficiar pe perioada plasamentului;
- d) opinia beneficiarului cu privire la plasament;
- e) condițiile de trai, alimentație, îngrijire și suport ale beneficiarului;
- f) participarea beneficiarului în procesul de luare a deciziilor care-l vizează;
- g) armonizarea traiului beneficiarului cu cel al celorlalți beneficiari ai Casei;
- h) incluziunea beneficiarului în comunitate;
- i) satisfacerea cerințelor beneficiarului stabilite în baza evaluării complexe a necesităților acestuia.

4) La fiecare vizită de monitorizare, persoana responsabilă de supervizarea Serviciului din cadrul structurii teritoriale de asistență socială:

- a) se asigură că are o întrevvedere individuală cu beneficiarul;

b) întocmește un raport de monitorizare cu privire la vizită, care este anexat la dosarul beneficiarului.

5) Raportul de monitorizare include constatările și recomandările privind implementarea PIA, inclusiv necesitatea revizuirii acestuia și oportunitatea continuării plasamentului.

6) Persoana responsabilă de supervizarea Serviciului din cadrul structurii teritoriale de asistență socială întreprinde vizite inopinate sau vizite suplimentare de monitorizare la solicitarea beneficiarului, precum și în cazuri de abatere, urgență sau a oricăror suspiciuni de abuz față de beneficiar.

Evaluarea plasamentului – standardul 5

7. Prestatorul dispune și aplică o procedură eficientă de evaluare a plasamentului beneficiarului.

8. **Rezultatul scontat:** Plasamentul beneficiarilor este evaluat cu regularitate.

9. Indicatori de realizare:

1) Directorul Casei evaluează anual plasamentul beneficiarului în baza rezultatelor implementării planului individualizat de asistență și în baza rapoartelor de monitorizare a plasamentului, întocmite de către persoana responsabilă de supervizarea Serviciului din cadrul structurii teritoriale de asistență socială.

2) Directorul Casei elaborează un raport anual de evaluare a plasamentului, care include atât rezultatele implementării planului individualizat de asistență a beneficiarului, cât și rezultatele incluziunii acestuia în Serviciu și în comunitate.

3) Raportul anual de evaluare este prezentat structurii teritoriale de asistență socială și apreciază corespunderea plasamentului cu standardele minime de calitate ale Serviciului.

4) În cazul în care raportul anual de evaluare a plasamentului prevede revizuirea cazului sau alte forme de servicii, prestatorul de serviciu prezintă cazul Comisiei pentru reexaminare.

5) Comisia examinează rapoartele anuale de evaluare a plasamentului, precum și orice altă informație relevantă și decide asupra necesității continuării sau încetării plasamentului.

Suspendarea și încetarea plasamentului – standardul 6

10. Serviciul deține și aplică o procedură privind suspendarea și încetarea plasamentului beneficiarului care este plasat la moment în Serviciu.

11. Rezultatul scontat: Suspendarea și încetarea plasamentului se realizează în condiții de siguranță pentru beneficiar.

12. Indicatori de realizare:

1) Suspendarea sau încetarea plasamentului în Serviciu se efectuează la cererea beneficiarului și/sau Prestatorului, cu avizul autorității tutelare teritoriale sau a deciziei Comisiei multidisciplinare.

2) Temeiurile de încetare a plasamentului sînt:

a) necesitățile specifice ale beneficiarului sau cerințele acestuia nu corespund specificului Serviciului sau acesta este respins de către ceilalți beneficiari;

b) beneficiarul încalcă sistematic prevederile regulilor interne ale Serviciului;

c) beneficiarul nu îndeplinește cumulativ criteriile de admitere în Serviciu, stipulate la pct. 34 din Regulament;

d) sînt circumstanțe care ar putea afecta integritatea fizică sau psihică a unuia dintre beneficiarii Serviciului;

e) beneficiarul a fost reintegrat în familia lui biologică, extinsă sau substitutivă, sau transferat într-un alt Serviciu;

f) decesul beneficiarului.

3) Condițiile de suspendare sau încetare a plasamentului sînt aduse la cunoștința beneficiarului într-un mod accesibil pentru acesta.

4) În caz de deces al beneficiarului, directorul Casei și prestatorul de serviciu îndeplinesc formalitățile necesare, cu respectarea, pe cît este posibil, a dorințelor, tradițiilor etnice, religioase și culturale ale beneficiarului.

5) Informația privind suspendarea sau încetarea plasamentului se arhivează în dosarul beneficiarului, în regim de confidențialitate.

Capitolul II

Organizarea și administrarea Serviciului

Cadrul de organizare și funcționare a Serviciului – standardul 7

13. Prestatorul asigură un cadru de organizare și funcționare a Serviciului, respectînd normele legale în vigoare.

14. Rezultatul scontat: Serviciul este organizat și funcționează în baza normelor legale în vigoare.

15. Indicatori de realizare:

1) Serviciul este instituit de către un Fondator, în baza unei decizii de instituire.

2) Fondatorul deține și aplică un Regulament de organizare și funcționare a Serviciului, în baza Regulamentului-cadru și în conformitate cu prevederile legale în vigoare în vederea realizării scopului și obiectivelor Serviciului.

3) Serviciul dispune și aplică un Regulament intern al acestuia, care cuprinde procedurile aplicate în procesul de furnizare a serviciilor, drepturile și obligațiile personalului și beneficiarilor Serviciului.

4) Personalul Serviciului cunoaște și se conduce în activitatea sa de prevederile Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului și de Regulamentul intern al acestuia.

Planificarea și dezvoltarea Serviciului – standardul 8

16. Prestatorul asigură dezvoltarea planificată a Serviciului în corespundere cu schimbarea necesităților beneficiarilor, comunității, schimbările produse în politica de protecție a persoanelor cu dizabilități, abordările strategice și metodologice noi.

17. **Rezultatul scontat:** Serviciul funcționează în baza unei planificări riguroase a activităților, cu respectarea normelor legale în vigoare și a standardelor minime de calitate.

18. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul asigură includerea planificării și dezvoltării Serviciului în documentele strategice (strategii și planuri Strategice) elaborate și aprobate la nivelul autorităților publice locale.

2) În baza documentelor strategice aprobate, Prestatorul elaborează și actualizează Planul anual de activitate a Serviciului.

3) Planul anual de activitate prevede activități concrete pentru îmbunătățirea calității Serviciului, termenele de realizare și persoanele responsabile pentru realizarea activităților.

4) La elaborarea / actualizarea Planului anual de activitate prestatorul de serviciu se conduce de raportul anual de evaluare a Serviciului, consultă directorul Casei și alt personal angajat, precum și beneficiarii Serviciului în funcție de gradul lor de înțelegere.

Managementul Serviciului – standardul 9

19. Managementul Serviciului este asigurat de către Prestator prin directorul Casei.

20. **Rezultatul scontat:** Serviciul dispune de un sistem de management eficient, proceduri clare de planificare, procurare, gestionare a resurselor umane, financiare și materiale.

21. **Indicatori de realizare:**

1) Fondatorul aprobă bugetul Serviciului, iar Prestatorul este responsabil de implementarea corectă și în termen a acestuia.

2) Prestatorul este responsabil de încheierea și semnarea contractelor cu furnizorii de servicii și produse în scopul asigurării calității Serviciului.

3) Directorul Casei evaluează sistematic nevoile beneficiarilor și necesitățile de menținere a serviciului și elaborează proiectul bugetului anual pe care îl prezintă Prestatorului.

4) Directorul Casei este responsabil de gestionarea bunurilor Serviciului, purtând răspundere materială pentru acestea.

5) Directorul Casei este responsabil de asigurarea beneficiarilor Serviciului cu produse alimentare, medicamente și materiale de pansament, îmbrăcăminte, încălțăminte, produse igienico-sanitare, inclusiv materiale educaționale, conform normativelor în vigoare.

6) Directorul Casei ține evidența și poartă răspundere pentru mijloacele financiare destinate achitării indemnizației lunare pentru gestionare individuală (bani de buzunar).

7) Directorul Casei acordă suport beneficiarilor în utilizarea eficientă a indemnizației lunare pentru gestionare individuală (bani de buzunar).

8) Directorul Casei raportează periodic Fondatorului despre utilizarea indemnizațiilor lunare pentru gestionare individuală de către beneficiari (bani de buzunar).

Evaluarea Serviciului – standardul 10

22. Fondatorul asigură evaluarea Serviciului în vederea îmbunătățirii rezultatelor activității acestuia.

23. **Rezultatul scontat:** Prestatorul este evaluat sistematic și transparent, fiind asigurată calitatea acestuia.

24. **Indicatori de realizare:**

1) Evaluarea calității Serviciului este realizată de către Fondator.

2) Prestatorul elaborează Raportul anual de activitate a Serviciului, pe care-l prezintă Fondatorului.

3) La elaborarea Raportului anual de activitate a Serviciului, Prestatorul se conduce de rapoartele trimestriale de activitate.

4) Fondatorul asigură evaluarea Prestatorului și elaborează rapoarte de evaluare.

Înregistrarea și arhivarea datelor

Confidențialitatea datelor cu caracter personal – standardul 11

25. Prestatorul realizează înregistrarea, arhivarea și utilizarea datelor, conform prevederilor legislației în vigoare și normelor metodologice interne.

26. **Rezultatul scontat:** Înregistrarea, arhivarea și utilizarea datelor respectă normele legale în vigoare. Confidențialitatea datelor cu caracter personal ale beneficiarului este asigurată în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

27. Indicatori de realizare:

1) Înregistrarea și arhivarea datelor se efectuează cu promptitudine, în conformitate cu normele legale în vigoare.

2) Prestatorul aplică reguli interne cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal.

3) Prestatorul informează beneficiarul și membrii familiei acestuia, precum și personalul serviciului despre regulile de operare cu informațiile cu caracter personal.

4) Personalul Serviciului cunoaște și respectă regulile de operare cu informațiile cu caracter personal.

Capitolul III

Îngrijirea, suportul și dezvoltarea persoanei cu dizabilități

Abordarea individualizată – standardul 12

28. Prestatorul asigură o abordare individualizată a beneficiarilor în procesul de prestare a Serviciului.

29. **Rezultatul scontat:** Îngrijirea și suportul acordat în cadrul Serviciului corespund necesităților individuale ale beneficiarului.

30. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul și personalul ajustează sistematic activitățile de îngrijire și suport, în funcție de particularitățile individuale de vîrsta, dezvoltare, culturale, etnice și religioase ale beneficiarului, precum și în funcție de necesitățile identificate.

2) Prestatorul adaptează rezonabil spațiile interioare și exterioare ale Serviciului, în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor.

Abordare multidisciplinară – standardul 13

31. Prestatorul asigură o abordare multidisciplinară a beneficiarului în procesul de planificare și prestare a Serviciului, implicând specialiști corespunzători.

32. **Rezultatul scontat:** Beneficiarilor li se acordă sprijin multidisciplinar, în funcție de necesitățile de îngrijire și asistență identificate.

33. Indicatori de realizare:

1) Persoana responsabilă de supervizarea Serviciului implică specialiști relevanți din comunitate, precum și personalul Serviciului la elaborarea și implementarea planului individualizat de asistență a beneficiarului.

2) Sarcinile stabilite și asumate de specialiști sînt înregistrate în planul individualizat de asistență.

Implicarea beneficiarului – standardul 14

34. Prestatorul asigură implicarea beneficiarilor la toate etapele prestării Serviciului.

35. **Rezultatul scontat:** Implicarea beneficiarului contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor oferite.

36. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul deține proceduri clare cu privire la exprimarea opiniei și participarea beneficiarului în luarea deciziilor care îl vizează la toate etapele de prestare a Serviciului.

2) Prestatorul și personalul Serviciului implică beneficiarul în luarea deciziilor care îl vizează.

3) Prestatorul și personalul încurajează și sprijină beneficiarul să participe la desfășurarea activităților din cadrul Serviciului, în conformitate cu planul individualizat de asistență și să-și asume responsabilități conform gradului de dezvoltare și maturitate.

4) Prestatorul realizează cu regularitate discuții individuale cu beneficiarul și personalul Serviciului în scopul îmbunătățirii asistenței oferite în procesul de prestare a Serviciului.

Identitatea persoanei cu dizabilități – standardul 15

37. Prestatorul asigură respectarea și contribuie la formarea identității beneficiarului.

38. **Rezultatul scontat:** Prestatorul Serviciului contribuie la formarea identității beneficiarului și dezvoltarea personalității acestuia.

39. Indicatori de realizare:

1) În procesul de prestare a Serviciului, personalul Serviciului manifestă respect pentru beneficiar, fără discriminare pe criterii de dizabilitate, vîrstă, apartenență etnică sau religioasă ale acestuia.

2) Personalul Serviciului creează condiții și aplică metode care contribuie la formarea identității beneficiarului, autoaprecierii, încrederii și respectului de sine.

3) Personalul Serviciului ține cont de necesitățile, capacitățile, abilitățile, interesele și dorințele beneficiarului în procesul de prestare a Serviciului.

4) Beneficiarul Serviciului este asistat și încurajat să înțeleagă patrimoniul său cultural, etnic și religios.

Respectarea dreptului la intimitate și viață privată – standardul 16

40. Prestatorul asigură respectarea dreptului beneficiarilor la intimitate și viață privată.

41. **Rezultatul scontat:** Beneficiarul Serviciului se bucură de intimitate și de dreptul la viață privată.

42. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul informează personalul Serviciului și beneficiarul, în funcție de gradul său de înțelegere, cu privire la dreptul la intimitate și la viață privată a beneficiarului în procesul de prestare a serviciului.

2) Personalul serviciului respectă dreptul la intimitate și la viață privată a beneficiarilor în procesul de prestare a serviciului.

3) Beneficiarul dispune de spațiu personal în cadrul Serviciului, într-un mod cât mai apropiat de mediul familial.

4) Beneficiarul poate primi vizitatori în mod individual.

Dezvoltarea și consolidarea relațiilor cu membrii familiei și alte persoane importante pentru beneficiar – standardul 17

43. Prestatorul asigură condiții și încurajează dezvoltarea și consolidarea relațiilor beneficiarului cu membrii familiei și alte persoane importante pentru acesta.

44. **Rezultatul scontat:** Persoana cu dizabilități întreține relații bune cu membrii familiei și/sau cu alte persoane importante din viața sa.

45. **Indicatori de realizare:**

1) Planul individualizat de asistență conține măsuri menite pentru dezvoltarea și/sau consolidarea relațiilor beneficiarului cu membrii familiei și/sau alte persoane apropiate acestuia, în funcție de necesitățile identificate ale beneficiarului și dacă aceasta nu contravine interesului superior al beneficiarului.

2) Prestatorul informează personalul Serviciului despre importanța relațiilor beneficiarului cu membrii familiei și cu alte persoane importante pentru acesta, despre riscurile relaționării, precum și despre modalitățile de diminuare și înlăturare a problemelor de relaționare.

3) Prestatorul încurajează și facilitează menținerea relațiilor personale ale beneficiarului cu familia, prietenii, vecinii, precum și cu alte persoane față de care beneficiarul are dezvoltate legături de atașament, dacă acest lucru nu contravine interesului lui.

4) Personalul Serviciului asigură diferite modalități de relaționare: vizitarea beneficiarului de către alte persoane, vizite ale beneficiarului în afara Serviciului, convorbiri telefonice, comunicarea prin scrisori, comunicarea prin Internet.

Sănătatea și mediul sănătos de viață – standardul 18

46. Prestatorul asigură beneficiarilor servicii de îngrijire, supraveghere și menținere a sănătății în concordanță cu specificul Serviciului și nevoile beneficiarilor.

47. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii primesc asistență adecvată pentru menținerea și/sau îmbunătățirea stării de sănătate.

48. **Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul informează beneficiarii chiar de la admitere în Serviciu despre modalitățile de acordare a asistenței medicale în cadrul Serviciului.

2) Personalul Serviciului supraveghează starea de sănătate și îngrijește permanent beneficiarul în conformitate cu prevederile Planului individualizat de asistență și în conformitate cu recomandările medicului de familie / medicilor specialiști.

3) Fiecare beneficiar, în funcție de nevoile individuale beneficiază de: îngrijire personală și igienă, evaluări periodice și, în caz de necesitate, ale stării de sănătate, tratamente, nutriție și dietă, recuperare, educație pentru sănătate, acordarea primului ajutor medical etc.

4) Prestatorul deține informații privind resursele și serviciile de sănătate din comunitate și asigură sprijin beneficiarilor Serviciului în vederea accesării acestora pentru a-și menține și recupera sănătatea.

5) Serviciile medicale suplimentare prevăzute în planul individualizat de asistență, care nu sînt accesibile gratuit în comunitate, sînt contractate, în limitele

resurselor disponibile, de către Prestatorul în teritoriul căruia este plasat beneficiarul, la recomandarea medicului de familie.

6) Asistența medicală din cadrul Serviciului monitorizează starea sănătății beneficiarului, în baza planului individualizat de asistență a acestuia.

7) Prestatorul asigură beneficiarilor medicamente, obiecte de igienă personală și condiții igienico-sanitare adecvate, precum și echipament necesar menținerii / îmbunătățirii stării de sănătate a beneficiarului, conform prevederilor normelor legale.

Educația – standardul 19

49. Prestatorul asigură beneficiarilor acces la educație, în conformitate cu necesitățile și potențialul de dezvoltare al acestora.

50. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Serviciului beneficiază de activități educaționale corespunzător necesităților și potențialului de dezvoltare al acestora.

51. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul și personalul planifică și contribuie la realizarea activităților educaționale ale beneficiarilor în cadrul Serviciului.

2) Planul individualizat de asistență prevede activități referitoare la satisfacerea necesităților educaționale ale beneficiarului.

3) Serviciul dispune de materiale educaționale necesare pentru dezvoltarea beneficiarilor, în funcție de necesitățile individuale ale acestora.

4) Prestatorul deține informații privind resursele și serviciile de educație din comunitate și asigură servicii de suport beneficiarilor Serviciului în vederea accesării acestora, după caz.

Activități de recreere și de timp liber – standardul 20

52. Prestatorul asigură beneficiarilor condiții adecvate pentru odihnă și recreere, contribuind la dezvoltarea fizică, cognitivă, socială și emoțională a acestora.

53. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Serviciului beneficiază de activități recreative corespunzător necesităților, potențialului de dezvoltare și preferințelor acestora.

54. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul și personalul planifică și contribuie la realizarea activităților recreative ale beneficiarilor în cadrul Serviciului.

2) Planul individualizat de asistență prevede activități recreative ale beneficiarului.

3) Serviciul dispune de materiale necesare pentru realizarea activităților recreative, care corespund potențialului de dezvoltare al beneficiarilor.

4) Prestatorul deține informații privind resursele de recreere și timp liber din comunitate și asigură sprijin beneficiarilor Serviciului în vederea accesării acestora, după caz.

5) Beneficiarii sînt implicați în organizarea sărbătorilor culturale și religioase, a zilelor de naștere, altor activități recreative și participă la acestea, în funcție de abilități și gradul de înțelegere.

Relația personalului cu beneficiarii – standardul 21

55. Serviciul deține și aplică o procedură privind relația personalului cu beneficiarii, conformă cu normele deontologice și cu legislația în vigoare.

56. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Serviciului sînt tratați de personal cu onestitate și respect.

57. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul (directorul Casei și personalul) cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor.

2) Prestatorul de serviciu (directorul Casei și personalul) cunoaște particularitățile individuale ale beneficiarilor și îi tratează cu respect, înțelegere și profesionalism.

3) Prestatorul (directorul Casei și personalul) respectă demnitatea și intimitatea beneficiarului în procesul de prestare a Serviciului.

4) Prestatorul asigură beneficiarului suport emoțional și un climat favorabil dezvoltării personalității lui.

Capitolul IV Protecție și reclamații

Protecția beneficiarului împotriva abuzurilor și neglijării – standardul 22

58. Prestatorul asigură protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

59. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Serviciului sînt protejați împotriva oricărei forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

60. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul dispune și aplică proceduri scrise privind protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

2) Prestatorul informează personalul și beneficiarii din Serviciu despre procedurile de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz / neglijență asupra beneficiarilor.

3) Personalul cunoaște și aplică, după caz, procedurile cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz / neglijență asupra beneficiarilor.

4) Beneficiarul cunoaște formele și semnele de abuz / neglijență și modalitățile de raportare a acestora.

5) Prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de abuz, neglijare sau exploatare din partea personalului, altor beneficiari sau altor persoane din afara Serviciului.

6) Persoanele care identifică situații de abuz, neglijare sau exploatare a unui beneficiar (personalul Serviciului, membrii familiei beneficiarului, membrii comunității) au obligația de a înștiința imediat directorul Casei, responsabilul de Serviciu și prestatorul asupra situației identificate.

7) Prestatorul întreprinde măsuri de protecție, conform normelor legale în vigoare, anunțând, după caz, serviciul medical de urgență, poliția, procuratura etc.

8) Persoana suspectată sau acuzată de abuz sau neglijență este informată în scris despre:

a) plângerea făcută împotriva sa, cu excepția cazului în care acest fapt ar prejudicia procesul de investigare;

b) desfășurarea investigării și rezultatul acesteia.

9) În procesul de investigare, Prestatorul oferă personalului și beneficiarilor Serviciului consultanță și sprijin oportun.

10) În caz de necesitate, Prestatorul de serviciu facilitează accesul beneficiarului la servicii specializate de consiliere și reabilitare, în funcție de necesitățile acestuia.

Prevenirea violenței asupra personalului – standardul 23

61. Prestatorul asigură protecția personalului împotriva oricărei forme de violență din partea beneficiarilor

62. **Rezultatul scontat:** Personalul Serviciului este protejat împotriva eventualelor comportamente violente ale beneficiarilor.

63. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul dispune de un mecanism de prevenire a violenței asupra personalului Serviciului din partea beneficiarului.

2) Prestatorul asigură informarea personalului cu privire la riscul comportamentelor violente din partea beneficiarilor, modalitățile de intervenție și răspuns la eventualele situații de criză din partea beneficiarului, precum și cu privire la tehnicile de securitate personală.

3) Personalul are cunoștințe adecvate cu privire la particularitățile individuale de comportament ale beneficiarilor din Serviciu.

4) Personalul manifestă un comportament adecvat, în conformitate cu normele deontologice, care nu provoacă violență din partea beneficiarului și cunoaște modalitățile de comunicare care pot preveni situațiile de violență din partea beneficiarilor.

5) Situațiile de violență care apar sînt comunicate persoanei responsabile de serviciu și Prestatorului, după caz, și se examinează în cadrul ședințelor de supervizare.

6) În situații de violență asupra personalului, Serviciul anunță, după caz, serviciul medical de urgență și poliția.

Depunerea și examinarea plîngerilor – standardul 24

64. Prestatorul asigură procedura de depunere și examinare a petițiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire la lezarea drepturilor lor, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

65. Rezultatul scontat: Personalul și beneficiarii Serviciului cunosc procedurile privind depunerea și examinarea petițiilor. Petițiile sînt soluționate în conformitate cu prevederile legislației în vigoare. Reclamantul este informat despre progresul realizat în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

66. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul deține și aplică o procedură de primire, înregistrare și soluționare a petițiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire la lezarea drepturilor beneficiarilor și personalului Serviciului.

2) Prestatorul asigură informarea beneficiarilor și personalului Serviciului despre dreptul acestora și procedura de a efectua petiții, precum și despre procedura de examinare și soluționare a lor.

3) Prestatorul și personalul garantează că nu vor aplica repercusiuni petiționarului ca urmare a înregistrării ori soluționării petițiilor.

4) Prestatorul și directorul Casei păstrează într-un registru special și la dosarul beneficiarului evidența tuturor petițiilor și măsurilor luate pentru rezolvarea lor.

Incidente deosebite – standardul 25

67. Prestatorul asigură prevenirea și/sau notificarea incidentelor deosebite, survenite în procesul de prestare a serviciilor, care pot afecta bunăstarea și siguranța beneficiarilor.

68. **Rezultatul scontat:** Actorii interesați sînt anunțați în cel mai scurt timp asupra incidentelor deosebite, care afectează bunăstarea și siguranța beneficiarilor.

69. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul deține și aplică o procedură de notificare a incidentelor deosebite, survenite în procesul de prestare a serviciilor, care afectează bunăstarea și siguranța beneficiarilor.

2) Se notifică cel puțin următoarele incidente: decesul beneficiarului, inclusiv circumstanțele în care s-a produs; bolile infecțioase; vătămările grave și/sau accidente; contravențiile și infracțiunile; orice acuzații privind comportamentul neadecvat al personalului; absența nejustificată din serviciu; alimentarea necorespunzătoare a beneficiarilor; orice alte evenimente care afectează siguranța beneficiarilor sau a personalului, care au avut loc în timpul prestării serviciilor.

3) Notificările efectuate și măsurile întreprinse pentru rezolvarea problemelor notificate sînt consemnate în dosarul beneficiarului.

Capitolul V Resurse umane

Structura, calificarea și angajarea personalului – standardul 26

70. Serviciul dispune de o structură și de state de personal în concordanță cu misiunea și obiectivele sale.

71. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii sînt asistați de personal suficient și competent.

72. Indicatori de realizare:

1) Structura de personal a Serviciului include următoarele funcții: directorul Casei, lucrători sociali, bucătar, și, după caz, asistent medical și alt personal specializat din comunitate (psihopedagog, logoped, kinetoterapeut etc.), în conformitate cu planul individualizat de asistență.

2) Structura de personal este descrisă în organigrama Serviciului.

3) Numărul total de persoane care lucrează zilnic în Serviciu trebuie să asigure un raport constant personal/beneficiar pentru 24 ore/zi, în decursul întregului an. Raportul constant personal/beneficiar pentru 24 ore este de

minimum 1:1 și maximum 1,25:1, în funcție de numărul beneficiarilor și necesitățile de îngrijire și suport ale acestora. Ponderea personalului se revizuieste periodic de prestatorul de serviciu pentru a răspunde necesităților beneficiarilor din Serviciu.

4) Recrutarea, evaluarea și angajarea personalului este realizată prin concurs de către Prestatorul sau de către directorul Casei, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

5) Pentru fiecare poziție a personalului Serviciului există o fișă a postului, corelată cu scopul și obiectivele Serviciului, în care sînt prevăzute rolul și responsabilitățile angajatului, calificarea, experiența, abilitățile profesionale, calitățile morale etc. Fișele postului pot fi revizuite periodic.

6) Fiecare membru al personalului are calificarea și experiența solicitate de fișa postului, certificate prin documente de formare profesională.

7) Fiecare membru al personalului cunoaște și respectă prevederile fișei postului pe care îl ocupă.

8) Personalul Serviciului activează în corespundere cu planul individualizat de asistență a beneficiarului și fișa postului.

9) Prestatorul poate antrena voluntari în prestarea Serviciului, în condițiile legii.

10) Pentru fiecare angajat al Serviciului există un dosar individual, care cuprinde documentele prevăzute la pct. 84 subpct. 1) lit.b) din prezentele Standarde.

Formarea profesională a personalului – standardul 27

73. Prestatorul asigură formarea profesională a personalului, pentru a dobîndi abilitățile și cunoștințele necesare, în scopul oferirii serviciilor de calitate și sporirii nivelului lor de competențe profesionale.

74. **Rezultatul scontat:** Personalul Serviciului este pregătit corespunzător și are abilități de lucru și comunicare cu persoanele cu dizabilități.

75. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul:

a) planifică și organizează formarea profesională inițială și continuă a personalului Serviciului, în baza curriculumului unificat, aprobat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei și potrivit obiectivelor și standardelor minime de calitate ale Serviciului;

b) identifică oportunitățile de perfecționare ale personalului Serviciului în vederea creșterii competențelor profesionale ale acestora;

c) elaborează periodic propuneri privind programele de instruire a asistenților sociali comunitari și specialiștilor Serviciului, conform necesităților de instruire identificate, politicile, bunele practici și cercetările în domeniu;

d) ține evidența instruirilor de care a beneficiat personalul Serviciului.

2) Angajații Serviciului participă la cursuri de formare profesională inițială de 40 ore, și de formare profesională continuă de cel puțin 20 ore, pentru a dobândi abilitățile și cunoștințele necesare, în scopul oferirii serviciilor de calitate și sporirii nivelului lor de competențe profesionale.

Supervizarea personalului –standardul 28

76. Prestatorul asigură supervizarea continuă a personalului, în vederea consolidării competențelor profesionale a acestuia, gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.

77. **Rezultatul scontat:** Personalul Serviciului este supervizat continuu, asigurând servicii de calitate pentru beneficiari.

78. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul realizează supervizarea profesională a personalului Serviciului, prin organizarea ședințelor de supervizare.

2) Ședințele de supervizare se desfășoară individual și în echipă.

3) Ședințele de supervizare sînt organizate, în caz de necesitate, dar nu mai rar decît o dată în lună.

4) Ședințele de supervizare sînt organizate în vederea consolidării competențelor profesionale, gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru. În cadrul ședințelor de supervizare sînt discutate cazurile beneficiarilor plasați în Serviciu, problemele cu care se confruntă personalul în procesul de îngrijire și suport al beneficiarilor, identificate soluțiile pentru rezolvarea problemelor, repartizate sarcinile și gestionată realizarea lor, are loc schimbul de experiență între personalul Serviciului, consolidarea spiritului de echipă, identificarea necesităților de instruire a personalului, consilierea stărilor emoționale pentru prevenirea arderii profesionale a personalului, alte aspecte ce țin de buna funcționare a Serviciului.

Evaluarea personalului – standardul 29

79. Prestatorul asigură evaluarea continuă a competențelor profesionale ale personalului.

80. **Rezultatul scontat:** Personalul serviciului este evaluat continuu, asigurând servicii de calitate pentru beneficiari.

81. Indicatori de realizare:

1) Evaluarea personalului se realizează anual.

2) Fondatorul evaluează competențele directorului Casei. Competențele profesionale ale celuilalt personal sînt evaluate de Prestator. Evaluarea se

bazează pe rezultatele activității personalului în prestarea serviciului și participării la cursuri de formare profesională.

3) Rezultatele evaluării personalului sînt incluse în raportul anual de evaluare a personalului și sînt utilizate în procesul de identificare a necesităților de formare a acestuia.

Documentele referitoare la resursele umane – standardul 30

82. Prestatorul asigură întocmirea și păstrarea documentelor referitoare la resursele umane din cadrul Serviciului.

83. **Rezultatul scontat:** Documentele referitoare la resursele umane ale Serviciului contribuie la eficientizarea obiectivelor asumate, a activităților desfășurate și a rezultatelor așteptate în cadrul Serviciului.

84. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul deține următoarele documente cu privire la resursele umane:
 - a) fișele de post ale personalului Serviciului;
 - b) dosarele personale ale angajaților din Serviciu (fiecare dosar conține următoarele acte: contract de muncă, carnet de muncă, cartela medicală);
 - c) rapoartele de evaluare a performanțelor profesionale;
 - d) alte documente, în caz de necesitate.
- 2) Dosarele personale ale angajaților sînt păstrate în conformitate cu prevederile legale.
- 3) Personalul Serviciului are acces la informația din dosarul său.

Capitolul VI

Condiții de locuit și baza tehnico-materială

Condiții de locuit și baza tehnico-materială – standardul 31

85. Prestatorul asigură beneficiarilor un mediu sigur, accesibil și confortabil, asemănător celui familial.

86. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Serviciului locuiesc într-un mediu asemănător celui familial, iar condițiile de locuit corespund necesităților lor individuale.

87. Indicatori de realizare:

- 1) Serviciul poate funcționa într-o casă la sol sau într-un apartament la bloc.
- 2) Locuința este amplasată în comunitate, astfel încît să permită accesul beneficiarului la toate resursele și facilitățile acesteia.

3) Spațiile interioare și cele exterioare ale Serviciului sînt adaptate rezonabil, în funcție de necesitățile beneficiarilor.

4) Locuința dispune de dormitoare, cameră de zi, bucătărie și spații igienico-sanitare, corespunzătoare numărului și necesităților beneficiarilor.

5) Fiecare beneficiar are un spațiu locativ total de minimum 9 m², iar în cazul beneficiarilor care utilizează permanent un scaun rulant – de 10 m². Spațiul locativ include dormitorul și spațiile comune din locuință.

6) Într-o locuință pot fi plasați concomitent minimum 4 și maximum 6 beneficiari, cu condiția respectării spațiului minim locativ pentru fiecare beneficiar.

7) Beneficiarii Serviciului sînt plasați într-o locuință în baza consimțămîntului reciproc al acestora, în funcție de nivelul de înțelegere, după evaluarea compatibilităților și a riscurilor coabitării.

8) Prestatorul asigură beneficiarul cu dreptul la intimitate și spațiu personal într-un mod cît mai apropiat de mediul familial.

9) Prestatorul asigură spațiile din locuință cu mobilier și decor minim necesar, care să corespundă necesităților evaluate ale beneficiarilor, să prezinte siguranță în utilizare și să fie accesibile acestora.

10) Beneficiarul are dreptul să amenajeze spațiul personal și comun din locuință conform preferințelor. Beneficiarii își pot aduce în locuință obiecte personale pentru amenajarea spațiului.

11) Bucătăria și spațiile igienico-sanitare dispun de instalații și echipamente minime necesare utilizării lor, conform destinației.

12) Serviciul asigură accesibilitate fizică beneficiarilor care utilizează permanent un scaun rulant și beneficiarilor cu dizabilități senzoriale, în conformitate cu normativele în construcții în vigoare.

13) Beneficiarul are acces liber la spațiile din locuință, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari.

14) Locuința are un aparat de telefon în funcțiune, accesibil tuturor beneficiarilor.

15) Locuința dispune de echipament antiincendiu. Personalul și beneficiarii sînt informați despre măsurile de protecție și acțiunile în caz de incendiu.

16) Spațiile din interiorul și exteriorul locuinței sînt adecvat iluminate.

17) Serviciul poate dispune de spații pentru activități de atelier, activități agricole, minifermă și altele.

18) Locuința este menținută în curățenie. Responsabilitatea menținerii curățeniei și igienei locuinței revine personalului Serviciului și beneficiarilor, în funcție de nivelul de înțelegere.

19) Personalul angajat în Serviciu formulează recomandări beneficiarilor și îi ajută în activitățile de autogospodărire.

20) Personalul și beneficiarii Serviciului dețin cheia de la Casă și au acces permanent la aceasta.

Nota informativă
la proiectul hotărîrii Guvernului „Cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Casă comunitară” și a Standardelor minime de calitate”

Actualmente în Republica Moldova activează opt servicii sociale specializate "Casă comunitară" în 8 raioane ale țării. Serviciul a fost reglementat prin Hotărîrea Guvernului nr. 936 din 08.10.2010, cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Casă comunitară” și a Standardelor minime de calitate. Reglementarea Serviciului a avut ca scop asigurarea condițiilor necesare pentru incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități severe, precum și prevenirea instituționalizării acestora.

Regulamentul-cadru și Standardele minime de calitate care sunt în vigoare au fost aprobate în anul 2010 în faza de pilotare a Serviciului "Casă comunitară". Pe parcursul perioadei de prestare a Serviciului au fost scoase în evidență anumite aspecte, care necesită amendamente ale cadrului normativ în vigoare. Aceste amendamente sunt necesare pentru a asigura prestarea unor servicii calitative în cadrul Serviciului "Casă Comunitară" și pentru a servi interesul superior al persoanelor cu dizabilități.

Necesitatea elaborării și aprobării unui nou Regulament-cadru și a noilor Standarde minime de calitate se înscrie și în contextul acreditării serviciilor sociale. Începînd cu anul 2014 a fost lansat procesul de evaluare și acreditare a serviciilor sociale. Reglementările în vigoare fac dificilă acreditarea Serviciului întrucît între acestea și modul de prestare a Serviciului se atestă multiple incoerențe.

Reiterăm faptul, că în acest sens prestarea Serviciului a fost ajustată pe parcursul ultimilor ani, astfel încît acesta să fie operațional și să asigure calitatea serviciilor.

Totodată, procesul de evaluare și acreditare lansat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei a condiționat necesitatea uniformizării structurii regulamentelor-cadru și a standardelor minime de calitate. Noua structură a standardelor minime de calitate este constituită din denumirea standardului, definirea standardului, rezultatul scontat și indicatorii de realizare. Indicatorii de realizare vor fi utilizați în procesul de inspectare a serviciilor de către Inspekția socială, precum și în procesul de evaluare și acreditare a serviciilor sociale de către Consiliul Național pentru Acreditarea Prestatorilor de Servicii Sociale.

Odată aprobat, noul regulament și standardele vor crea un cadru juridic și practic de sprijin și incluziune socială a persoanelor cu dizabilități severe, un cadru de oportunități egale cu ceilalți membri ai societății de a trăi în comunitate, totodată va contribui la modelarea unor schimbări de calitate în viața persoanelor cu dizabilități care se află temporar sau permanent în imposibilitatea de a locui cu familia biologică sau extinsă, ori de sine stătător, din cauza nevoilor de îngrijire și suport special.

Aprobarea proiectului hotărîrii Guvernului va asigura respectarea principiului coerenței legislative în domeniu.

În context menționăm că, prezentul proiect de act normativ este elaborat în vederea asigurării implementării Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități, ratificată prin Legea nr.166 din 09.07.2010, Constituției Republicii Moldova (art. 47 și 51), Legii asistenței sociale nr. 547 din 25.12.2003 și Legii privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități nr. 60 din 30.03.2012.

Totodată, proiectul se integrează în cadrul general de creare și funcționare a sistemului integrat de servicii sociale, reglementat prin Legea 123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale.

Proiectul regulamentului-cadru este compus din patru capitole, după cum urmează.

Capitolul I. Dispoziții generale prevede modul de instituire a Serviciului, definește noțiunile principale utilizate în text și condițiile de funcționare ale Serviciului.

Capitolul II. Principiile de organizare, scopul și obiectivele Serviciului prezintă principiile de bază de organizare și funcționare ale Serviciului; formulează scopul pentru care este instituit Serviciul și obiectivele principale urmărite.

Capitolul III. Atribuțiile și drepturile Prestatorului

Capitolul IV. Organizarea și funcționarea Serviciului formulează drepturile și responsabilitățile personalului din Serviciu, dar și a beneficiarului plasat în Serviciu; stabilește condițiile de angajare a personalului. Totodată, acest capitol descrie procedurile de admitere și plasament ale beneficiarului în Serviciu; de elaborare, implementare și revizuire a planului individualizat de asistență al beneficiarului; de monitorizare și evaluare a plasamentului beneficiarului în Serviciu; precum și de suspendare și încetare a plasamentului. Capitolul stabilește și modul de finanțare a Serviciului.

Proiectul Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Casă comunitară” conține și o anexă, care stipulează lista documentelor și informațiilor care trebuie să se conțină în dosarul personal al beneficiarului

Standardele minime de calitate privind serviciul social „Casă comunitară” conțin șase compartimente:

Capitolul I. Accesarea Serviciului și plasamentul beneficiarului definește standardele de informare; admitere și plasament a beneficiarului în Serviciu; planificare a serviciilor; monitorizare a plasamentului; evaluare a plasamentului; suspendare și încetare a plasamentului beneficiarului în Serviciu.

Capitolul II. Organizarea și administrarea Serviciului stabilește standardele privind cadrul de organizare și funcționare a Serviciului; planificare și dezvoltare a Serviciului; managementul Serviciului; evaluarea Serviciului; înregistrarea și arhivarea datelor și confidențialitatea datelor cu caracter personal.

Capitolul III. Îngrijirea, suportul și dezvoltarea persoanei cu dizabilități definește standardele de abordare individualizată și multidisciplinară a beneficiarului; implicare a beneficiarului; identitate a persoanei cu dizabilități; respectare a dreptului la intimitate și viață privată; dezvoltare și consolidare a relațiilor cu membrii familiei și alte persoane importante pentru beneficiar; sănătate; educație; activități de recreere și de timp liber; relația personalului cu beneficiarii.

Capitolul IV. Protecție și reclamații definește standardele de protecție a beneficiarului împotriva abuzurilor și neglijării; prevenire a violenței asupra personalului; depunere și examinare a plîngerilor; incidentelor deosebite.

Capitolul V. Resurse umane prevede standardele privind personalul angajat în serviciu și anume: structura, calificarea și angajarea personalului; formarea profesională a personalului; supervizarea și evaluarea personalului; documentele referitoare la resursele umane.

Capitolul VI. Condiții de locuit și baza tehnico-materială descrie standardele unui mediu fizic sigur, accesibil și confortabil în cadrul Serviciului.

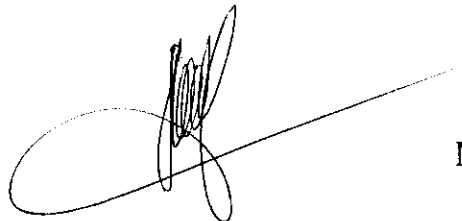
Numărul de unități de personal angajate în cadrul Serviciului nu a fost modificat urmare a revizuirii Regulamentului-cadru și a Standardelor minime de calitate. Noile Standarde reglementează coraportul beneficiari/ personal în Serviciu. Astfel, numărul total de persoane care lucrează zilnic în Serviciu trebuie să asigure un raport constant personal/beneficiar pentru 24 ore/zi, în decursul întregului an. Raportul constant personal/beneficiar pentru 24 ore este de minim 1:1 și maxim 1,25:1, în funcție de numărul beneficiarilor și necesitățile de îngrijire și suport ale acestora. Ponderea personalului se revizuieste periodic de prestatorul de serviciu pentru a răspunde necesităților beneficiarilor din Serviciu.

În contextul asigurării unui mod de viață pe cât e posibil apropiat de cel obișnuit comunității și a creșterii capacității de a se integra (reintegra) în familie și societate, beneficiarilor Serviciului social „Casă Comunitară” li se va acorda indemnizație lunară pentru gestionare individuală, în scopul dezvoltării aptitudinilor și abilităților de gestionare a banilor.

Indemnizația lunară pentru gestionare individuală va fi stabilită și achitată de către Fondatorul serviciului. Cheltuielile pentru plata indemnizației lunare pentru gestionare individuală se vor efectua în limita mijloacelor disponibile și reieșind din necesitățile beneficiarilor. În cazul prestatorilor privați de servicii sociale, cheltuielile pentru plata indemnizației lunare pentru gestionare individuală vor fi efectuate din mijloacele financiare ale acestora.

Modificarea cadrului normativ nu presupune cheltuieli financiare suplimentare care țin de organizarea și funcționarea Serviciului. Cheltuielile se vor efectua în limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetele respective, precum și ale mijloacelor provenite din donații, granturi și alte surse, conform legislației în vigoare și vor fi suportate de către prestatorii Serviciului.

Ministru



Mircea BUGA