

HGO1034/2014  
ID intern unic: 356264  
[Версия на русском](#)

[Fișa actului juridic](#)



**Republica Moldova**

**GUVERNUL**

**HOTĂRÎRE** Nr. 1034  
din 31.12.2014

**cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru  
al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu  
și a Standardelor minime de calitate**

Publicat : 16.01.2015 în Monitorul Oficial Nr. 1-10 art Nr : 1

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, și 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 al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, conform anexei nr. 1;

Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, conform anexei nr. 2.

2. Prestatorii de servicii de îngrijire socială la domiciliu vor aproba propriile regulamente de organizare și funcționare în baza Regulamentului-cadru nominalizat.

3. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu și aplicarea Standardelor minime de calitate vor fi suportate de către prestatorii de servicii și se vor efectua în limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetele respective, precum și ale mijloacelor provenite din donații, granturi și alte surse, conform legislației.

4. Prestatorii de servicii vor prezenta structuri teritoriale de asistență socială, pînă la data de 30 ianuarie a anului următor celui de gestiune, raportul anual de activitate.

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

**PRIM-MINISTRU**

**Iurie LEANCĂ**

**Contrasemnează:**

**Viceprim-ministru,**

**ministrul economiei**

**Ministrul finanțelor**

**Ministrul muncii, protecției**

**sociale și familiei**

**Andrian Candu**

**Anatol Arapu**

**Valentina Buliga**

**Nr. 1034. Chișinău, 31 decembrie 2014.**

Anexa nr. 1  
la Hotărîrea Guvernului nr.1034  
din 31 decembrie 2014

**REGULAMENT-CADRU  
al 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 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, avînd domeniul de activitate în sfera socială).

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, incluzînd un asistent social comunitar și un lucrător social, care colaborează la soluționarea situațiilor de dificultate ale beneficiarului, instituit de autoritatea administrației publice locale de nivelul întâi.

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, 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) 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.

**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 teritorial-administrative.

### **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, lipsite de suport din partea copiilor, a familiei extinse și a altor persoane (prieteni, rude, vecini);

2) persoanele vîrstnice care au atins vîrsta standard de pensionare și cad sub incidența art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, lipsite de suport din partea copiilor și a familiei extinse.

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 motive întemeiate 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 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, ai căror copii sînt obligați, conform legislației, să-i întrețină, dar din motive întemeiate 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 plîngeri, 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 corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială și la starea sănătății lor, fiind responsabili pentru veridicitatea acestor informații;
  - 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, și a rezultatelor obținute în urma evaluării necesităților de îngrijire a solicitantului.
20. Evaluarea necesităților se efectuează 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. În baza rezultatelor evaluării, prestatorul 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/săptămîna, timpul și locul oferirii acestora.

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

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

27. La sfârșitul vizitei la domiciliul beneficiarului, lucrătorul social completează, împreună cu acesta, fișa de îngrijire zilnică cu privire la volumul 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.

36. Prestatorul transmite structurii teritoriale de asistență socială și fondatorului, în termen de 3 zile lucrătoare, informația privind suspendarea sau sistarea prestării serviciilor.

#### **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 hotărâre 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.

[anexa nr.1](#)

[anexa nr.2](#)

[anexa nr.3](#)

[anexa nr.4](#)

[anexa nr.5](#)

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

**I. Principii de funcționare**

**Accesibilitatea și disponibilitatea – standardul 1**

Condițiile de funcționare a Serviciului de îngrijire socială la domiciliu (în continuare – Serviciu) corespund necesităților beneficiarilor, scopului, obiectivelor și conținutului Serviciului. 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**

Prestatorul realizează sistematic activități de informare a populației despre Serviciu, informarea realizîndu-se prin metode adaptate la particularitățile potențialilor beneficiari.

**Rezultat:** populația este informată despre Serviciu, scopul și conținutul acestuia.

**Indicatori de realizare:**

- 1) prestatorul dispune de materiale informaționale (panouri informaționale, pliante, buclele, leflete etc.);
- 2) informația este expusă într-un limbaj accesibil;
- 3) informația este disponibilă în limba română sau în limba rusă, precum și în alte limbi vorbite de majoritatea populației din unitatea administrativ-teritorială respectivă;
- 4) prestatorul întreprinde măsuri pentru informarea populației despre Serviciu și conținutul acestuia, inclusiv prin intermediul mass-media (radio, televiziune, presa scrisă), al telefoniei și al rețelei internet;
- 5) în procesul de informare și sensibilizare se utilizează inclusiv date privind rezultatele activității Serviciului.

**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) Serviciul dispune de o metodologie de lucru pentru identificarea necesităților beneficiarilor;
- 2) personalul Serviciului cunoaște și aplică metodologia de lucru pentru identificarea necesităților beneficiarilor.

**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) acordurile de colaborare sînt implementate conform obiectivelor stabilite.

**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 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

**Indicator de realizare:** prestatorul este operator de date cu caracter personal.

#### **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 dispune de un set de reguli pentru prevenirea discriminării;
- 2) personalul cunoaște și aplică metode de lucru cu persoanele victime ale discriminării și previne discriminarea în procesul de prestare a Serviciului;
- 3) nu există cazuri confirmate de discriminare în cadrul Serviciului.

## **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 m<sup>2</sup>;
- 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;  
scaner;
- 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.



**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 industriale.

#### **Admiterea în Serviciu a beneficiarului – standardul 10**

Admiterea beneficiarilor în Serviciu se efectuează conform criteriilor de eligibilitate, în condițiile legislației.

**Rezultat:** toți beneficiarii sînt admiși în Serviciu conform criteriilor de eligibilitate.

**Indicatori de realizare:**

- 1) personalul Serviciului cunoaște și aplică criteriile de eligibilitate stabilite conform legislației;
- 2) dosarul personal al beneficiarului conține documentele confirmative stabilite conform legislației.

#### **Planul individualizat de îngrijire – standardul 11**

Beneficiarii Serviciului sînt îngrijiți de lucrătorul social la domiciliu conform planului individualizat de îngrijire, elaborat în baza evaluării necesităților acestora.

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

**Indicatori de realizare:**

- 1) personalul Serviciului cunoaște și aplică procedura de evaluare a necesităților beneficiarului, de elaborare, implementare și revizuire a planului individualizat de îngrijire;
- 2) lucrătorii sociali au grafic de vizite la domiciliu pentru fiecare beneficiar, coordonat cu beneficiarul și aprobat de șeful Serviciului;
- 3) serviciile de îngrijire prestate de lucrătorul social în cadrul fiecărei vizite sînt reflectate în fișa de prestare a îngrijirii.

#### **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 deține și aplică procedura privind suspendarea și sistarea îngrijirii, conform legislației.

**Rezultat:** suspendarea și sistarea prestării îngrijirii se face în condiții de siguranță pentru beneficiar.

**Indicatori de realizare:**

- 1) condițiile de suspendare sau de sistare a îngrijirii sînt aduse la cunoștința beneficiarului în prealabil, într-un mod accesibil pentru acesta;
- 2) beneficiarul este informat în scris despre suspendarea sau sistarea îngrijirii, precizîndu-se motivele, data suspendării sau sistării îngrijirii.

### **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 beneficiarului 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.

### **III. Protecție și reclamații**

#### **Protecția beneficiarului împotriva abuzului – standardul 16**

Prestatorul cunoaște și aplică procedura de protecție a beneficiarului împotriva abuzului (fizic, psihic, sexual, material sau financiar), a neglijării, a tratamentului inuman sau degradant.

**Rezultat:** beneficiarii sînt protejați de abuz, neglijare, tratament inuman sau degradant.

#### **Indicatori de realizare:**

- 1) prestatorul dispune de o procedură de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor și a acuzațiilor de abuz sau neglijare;
- 2) beneficiarii sînt informați despre procedura de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor și a acuzațiilor de abuz sau neglijare.

#### **Reclamații – standardul 17**

Prestatorul deține și aplică o procedură de examinare și soluționare a reclamațiilor.

**Rezultat:** reclamațiile sînt examinate în termen, detaliat, în condițiile legislației.

#### **Indicatori de realizare:**

- 1) personalul Serviciului cunoaște și aplică procedura de examinare și soluționare a reclamațiilor;
- 2) beneficiarii sînt informați într-o manieră accesibilă despre procedura de depunere și examinare a reclamațiilor;
- 3) numărul reclamațiilor privind calitatea serviciilor prestate este în scădere;
- 4) prestatorul efectuează analiza conținutului reclamațiilor și, după caz, întreprinde măsuri pentru înlăturarea problemelor sistemice.

### **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;
- 2) prestatorul deține un plan de formare continuă a personalului;
- 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 Muncii, Protecției Sociale și Familiei;
- 5) conținutul cursurilor de formare corespunde necesităților de formare ale personalului identificate de către prestator.

Dezvoltarea Serviciului – standardul 20

Prestatorul întreprinde măsuri pentru dezvoltarea Serviciului, în scopul corespunderii acestuia cu necesitățile beneficiarilor.

**Rezultat:** conținutul Serviciului corespunde necesităților beneficiarilor.

**Indicator de realizare:** prestatorul are un plan de dezvoltare a Serviciului elaborat în baza: analizei necesităților și profilului beneficiarilor; cadrului normativ; dezvoltării cadrului instituțional și metodologic.