

HGM314/2012  
ID intern unic: 343395  
[Версия на русском](#)

[Fișa actului juridic](#)



**Republica Moldova**

**GUVERNUL**

**HOTĂRÎRE** Nr. 314  
din 23.05.2012

**pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea  
și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a  
Standardelor minime de calitate**

Publicat : 01.06.2012 în Monitorul Oficial Nr. 104-108 art Nr : 366 Data intrării în vigoare :  
01.01.2013

**MODIFICAT**

[HG592 din 24.07.17, MO289-300/11.08.17 art.727](#)

[HG374 din 16.06.15, MO150-159/19.06.15 art.417](#)

În scopul implementării prevederilor art. 6 alin.(1), art. 9, art. 10 și art. 12 alin.(2) din Legea 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, art. 8 alin.(1) din Legea nr.123-XVIII din 18 iunie 2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

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

Standardele minime de calitate pentru Serviciul social „Asistență personală”, conform anexei nr. 2.

2. Prestatorii Serviciului social „Asistență personală” vor aproba propriile regulamente de organizare și funcționare, în baza Regulamentului-cadru.

3. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea serviciului social „Asistență personală” vor fi suportate de către prestatorii serviciului și se vor efectua în limita alocațiilor prevăzute anual în bugetele respective, precum și a mijloacelor provenite din donații, granturi și alte surse, conform legislației.

4. Prestatorii Serviciului social „Asistență personală” vor prezenta structurii teritoriale de asistență socială raportul anual de activitate privind rezultatele obținute pînă la data de 1 martie a anului următor celui de gestiune.

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

6. Prezenta hotărîre intră în vigoare la 1 ianuarie 2013.

**PRIM-MINISTRU**

**Vladimir FILAT**

**Contrasemnează:**  
**Ministrul muncii, protecției  
sociale și familiei**  
**Ministrul finanțelor**

**Valentina Buliga**  
**Veaceslav Negruța**

**Nr. 314. Chișinău, 23 mai 2012.**

Anexa nr. 1  
la Hotărârea Guvernului nr. 314  
din 23 mai 2012

**REGULAMENTUL-CADRU**  
**privind organizarea și funcționarea Serviciului**  
**social „Asistență personală”**

**Capitolul I**

**DISPOZIȚII GENERALE**

1. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” (în continuare – Regulament) stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului social „Asistență personală” pentru persoanele cu dizabilități severe.

2. Serviciul social „Asistență personală” (în continuare – Serviciu) este un serviciu social specializat, instituit prin decizia autorităților administrației publice locale de nivelul al doilea și ale municipiului Bălți.

3. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile legislației, prezentul Regulament, Standardele minime de calitate pentru Serviciul dat, dispozițiile autorităților administrației publice locale.

4. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate semnifică:

*beneficiari ai Serviciului* – persoane cu dizabilități severe, inclusiv copii cu dizabilități severe, care îndeplinesc condițiile de eligibilitate stabilite în Instrucțiunea anexată la prezentul Regulament;

*[Pct.4 noțiunea modificată prin HG374 din 16.06.15, MO150-159/19.06.15 art.417]*

*șef al Serviciului* – persoana responsabilă de gestionarea Serviciului, angajată și eliberată din funcție de către prestatorul de serviciu, conform prevederilor legislației în vigoare;

*prestator de serviciu* – autoritatea administrației publice locale de nivelul al doilea și a municipiului Bălți, precum și asociațiile obștești, fundațiile, instituțiile private fără scop lucrativ, înregistrate în conformitate cu legislația, având domeniul de activitate în sfera socială;

*echipă multidisciplinară de specialiști* – grup de specialiști din mai multe domenii (asistent social comunitar, lucrător social, medic de familie, pedagog, psiholog, psihiatru, kinetoterapeut etc.), care colaborează la soluționarea situațiilor de dificultate ale beneficiarului conform prevederilor managementului de caz;

*management de caz* – instrucțiune metodică elaborată și aprobată de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, care descrie procedura managementului de caz în asistența socială;

*manual operațional al Serviciului* – ghid elaborat și aprobat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, care conține proceduri, instrumente de lucru și modele de documente cu menirea de a ajuta specialiștii în domeniu și prestatorul să acorde eficient Serviciul;

*Standarde minime de calitate pentru Serviciu (în continuare – Standarde minime de calitate)* – norme obligatorii a căror aplicare garantează un minim de calitate a serviciilor în domeniu.

**Capitolul II**

**SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE**  
**DE ORGANIZARE ALE SERVICIULUI**

5. Scopul Serviciului este de a oferi asistență și îngrijire copiilor și adulților cu dizabilități severe, în vederea favorizării independenței și integrării lor în societate (în domeniile: protecție socială, muncă, asistență medicală, instructiv-educativ, informațional, acces la infrastructură etc.).

6. Obiectivele Serviciului sînt:

1) oferirea unor servicii de asistență și îngrijire flexibile, centrate pe persoană, care să îmbunătățească calitatea vieții și independența persoanelor cu dizabilități severe;

2) facilitarea accesului la educație și încadrare în câmpul muncii;

3) prevenirea instituționalizării persoanelor cu dizabilități;

- 4) sprijinirea beneficiarilor să mențină și să dezvolte relații sociale în familie și comunitate.
7. Serviciul este organizat și funcționează în conformitate cu următoarele principii:
  - 1) respectul demnității inalienabile a persoanei;
  - 2) autonomia individuală a persoanei cu dizabilități, inclusiv libertatea de a face propriile alegeri;
  - 3) participarea și integrarea deplină și efectivă în societate;
  - 4) accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități;
  - 5) planificarea individualizată centrată pe persoană;
  - 6) parteneriatul între serviciile sociale;
  - 7) abordarea multidisciplinară a necesităților beneficiarului;
  - 8) asigurarea confidențialității informației obținute pe parcursul prestării Serviciului.

### **Capitolul III** **ORGANIZAREA SERVICIULUI** **Secțiunea 1**

#### **Competențele prestatorului de serviciu**

8. Prestatorul de serviciu are următoarele competențe:
  - 1) examinează cererea solicitantului privind admiterea în Serviciu, conform prevederilor prezentului Regulament;
  - 2) stabilește, după caz, termenul de admitere a beneficiarului în Serviciu, în funcție de necesitățile de îngrijire și suport special ale acestuia;
  - 3) aprobă Planul individualizat de asistență a beneficiarului;
  - 4) organizează cursul de instruire inițială a candidaților pentru funcția de asistent personal;
  - 5) prestează Serviciul în conformitate cu Standardele minime de calitate și potrivit prevederilor legislației;
  - 6) asigură angajarea personalului în Serviciu conform Standardelor minime de calitate și cu respectarea legislației în vigoare;
  - 7) respectă drepturile beneficiarilor în procesul de prestare a Serviciului;
  - 8) respectă procedura de înregistrare și soluționare a plîngerilor privind Serviciul, în conformitate cu prevederile legale;
  - 9) decide asupra suspendării sau încetării prestării Serviciului pentru beneficiar, în cazurile prevăzute de prezentul Regulament.

#### **Secțiunea a 2-a** **Personalul Serviciului și atribuțiile acestuia**

9. Personalul Serviciului este constituit din șeful Serviciului și asistenții personali.
10. Serviciul este gestionat de șeful Serviciului. Se stabilește o unitate de șef al Serviciului pentru 30 de unități de asistenți personali.
11. Șeful Serviciului are următoarele atribuții:
  - 1) coordonează activitățile de admitere a beneficiarilor în Serviciu, de evaluare complexă, de elaborare a planurilor individualizate de asistență, precum și semnează acordurile cu beneficiarii;
  - 2) supervizează, monitorizează și evaluează activitatea asistenților personali;
  - 3) elaborează rapoarte periodice privind activitatea Serviciului;
  - 4) colaborează cu specialiștii din cadrul altor servicii implicate direct sau indirect în acordarea de asistență beneficiarilor Serviciului.
12. Asistentul personal are următoarele responsabilități:
  - 1) prestează activitățile prevăzute în contractul individual de muncă, fișa postului și planul individualizat de asistență al beneficiarului;
  - 2) participă la instruirile organizate de prestatorul de Serviciu;
  - 3) sesizează prestatorul de Serviciu despre orice modificare în starea fizică, psihică sau socială a beneficiarului, de natură să modifice acordarea drepturilor prevăzute de prezentul Regulament;
  - 4) colaborează cu specialiștii din cadrul altor servicii implicate în acordarea de asistență beneficiarilor Serviciului.
13. Poate fi angajată în funcția de asistent personal orice persoană, inclusiv unul din membrii familiei sau rudele beneficiarului, care îndeplinește cumulativ următoarele condiții:
  - 1) are vârsta minimă de 18 ani;

*[Pct.13 subpct.2) abrogat prin HG374 din 16.06.15, MO150-159/19.06.15 art.417]*

- 3) nu a fost condamnată pentru săvârșirea unei infracțiuni care ar face-o incompatibilă cu exercitarea ocupației de asistent personal;
- 4) are capacitate deplină de exercițiu;
- 5) starea de sănătate corespunde cerințelor funcției ocupate.

14. Pentru a fi angajată în calitate de asistent personal, persoana depune la prestatorul de Serviciu un dosar conținând următoarele documente:

- 1) cererea de angajare;
- 2) copia de pe actele de identitate;
- 3) copia de pe actele de studii;
- 4) adeverința medicală eliberată de medicul de familie, conform formularului aprobat de Ministerul Sănătății.

*[Pct.15 abrogat prin HG592 din 24.07.17, MO289-300/11.08.17 art.727]*

*[Pct.15 modificat prin HG374 din 16.06.15, MO150-159/19.06.15 art.417]*

### **Secțiunea a 3-a**

#### **Drepturile și obligațiile beneficiarului**

16. Beneficiarul și, după caz, reprezentantul său legal au următoarele drepturi:
- 1) să fie informat asupra prevederilor legale privind funcționarea Serviciului;
  - 2) să selecteze asistentul personal;
  - 3) să fie consultat cu privire la toate deciziile care îl privesc;
  - 4) să i se respecte demnitatea umană și intimitatea personală;
  - 5) să depună, în condițiile legislației în vigoare, plângeri și reclamații în cazul lezării drepturilor sale ce decurg din prevederile prezentului Regulament;
  - 6) să i se asigure confidențialitatea informației obținute în procesul de prestare a serviciului.
17. Beneficiarul și, după caz, reprezentantul său legal au următoarele obligații:
- 1) să comunice prestatorului de Serviciu, în termen de 2 zile lucrătoare de la luarea la cunoștință, despre orice eveniment de natură să conducă la modificarea sau încetarea dreptului de a i se acorda Serviciul;
  - 2) să colaboreze cu asistentul personal și cu șeful Serviciului în vederea recuperării, reabilitării și integrării sociale;
  - 3) să respecte condițiile acordului semnat cu prestatorul de Serviciu.

### **Capitolul IV**

#### **FUNCȚIONAREA SERVICIULUI**

##### **Secțiunea 1**

##### **Admiterea beneficiarului în Serviciu**

18. Pentru a solicita admiterea în Serviciu, persoana cu dizabilități sau, după caz, reprezentantul său legal depune o cerere scrisă la unitatea de asistență socială sau direct la prestatorul de Serviciu din raza teritorială a domiciliului sau a reședinței sale.

19. La cerere se anexează următoarele acte:

- 1) copia de pe documentul de identitate al solicitantului și, după caz, al reprezentantului său legal;
- 2) copia de pe certificatul de dizabilitate;
- 3) copia de pe hotărârea judecătorească și de pe decizia administrației publice locale de instituire a tutelei, în cazul în care beneficiarul a fost declarat incapabil.

20. Unitatea de asistență socială sau, după caz, prestatorul de Serviciu înregistrează cererea de solicitare a Serviciului în registrul de evidență.

21. Unitatea de asistență socială sau, după caz, prestatorul de Serviciu oferă solicitantului informații explicite privind modul de funcționare a Serviciului și, în caz de necesitate, îi acordă asistență pentru obținerea și pregătirea actelor necesare.

22. Unitatea de asistență socială care a înregistrat cererea realizează evaluarea inițială a cazului și referă dosarul beneficiarului Structurii teritoriale de asistență socială sau prestatorului de servicii sociale.

### **Secțiunea a 2-a**

#### **Evaluarea complexă a solicitantului**

3. Evaluarea complexă a necesităților solicitantului de asistență personală este realizată de către prestatorul de Serviciu, cu implicarea echipei multidisciplinare de specialiști, în termen de 10 zile lucrătoare de la data preluării cazului.

24. Scopul evaluării solicitantului este de a determina eligibilitatea acestuia pentru serviciu, tipul de

servicii de asistență personală de care are nevoie și numărul de ore pe săptămână necesar pentru fiecare tip de activitate.

25. În cadrul evaluării, echipa multidisciplinară efectuează vizite la domiciliu și, după caz, la locul unde învață sau activează solicitantul. Prestatorul de Serviciu stabilește, de comun acord cu solicitantul sau, după caz, cu reprezentantul său legal, data și locul convenabil pentru vizita de evaluare.

26. Eligibilitatea persoanei cu dizabilități severe pentru Serviciu este determinată de prestatorul de serviciu în baza recomandării instituției responsabile de determinarea dizabilității, precum și a evaluării efectuate de echipa multidisciplinară de specialiști, conform Instrucțiunii anexate la prezentul Regulament.

27. Nu pot beneficia de Serviciu persoanele cu dizabilități care se află la întreținerea deplină a statului în instituțiile sociale și persoanele care nu îndeplinesc condițiile de eligibilitate stabilite în Instrucțiunea anexată la prezentul Regulament. Persoana cu dizabilități sau, după caz, reprezentantul legal al acesteia poate depune cerere pentru prestarea Serviciului cu o lună înainte de transferul planificat din instituție în comunitate sau în familie.

28. În cadrul evaluării necesităților de asistență a solicitantului, prestatorul de Serviciu verifică respectarea condițiilor de eligibilitate a solicitantului și emite o decizie privind acceptarea sau neacceptarea în Serviciu. În termen de 3 zile lucrătoare, prestatorul de Serviciu comunică decizia luată solicitantului sau, după caz, reprezentantului său legal.

### **Secțiunea a 3-a**

#### **Planul individualizat de asistență**

29. În baza evaluării necesităților, prestatorul de Serviciu recomandă acțiuni de intervenție, care sînt fixate în planul individualizat de asistență al beneficiarului.

30. Planul individualizat de asistență este completat, cu participarea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal, în cadrul ședinței de planificare a asistenței. La ședință sînt examinate rezultatele evaluării necesităților de asistență și recomandările formulate de către echipa multidisciplinară de specialiști.

31. La solicitarea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal, este permisă participarea la ședința de planificare a unei persoane de încredere a beneficiarului.

32. Planul individualizat de asistență conține informația detaliată despre serviciile oferite, numărul de ore de asistență repartizate pe zi și pe săptămână, timpul și locul oferirii serviciilor.

33. Responsabilitatea coordonării serviciilor incluse în planul individualizat de asistență revine șefului Serviciului.

34. Planul individualizat de asistență personală este revizuit în cazul reevaluării necesităților beneficiarului. Reevaluarea necesităților beneficiarului se face o dată pe an sau la necesitate, în baza cererii beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal ori a prestatorului de Serviciu, în caz de schimbări ale stării sănătății beneficiarului, locului de trai, condițiilor familiale sau altor circumstanțe importante.

35. Beneficiarul sau, după caz, reprezentantul său legal, pe de o parte, și șeful Serviciului, pe de altă parte, semnează un acord de colaborare în baza planului individualizat de asistență.

36. Acordul cu beneficiarul este semnat în termen de cel mult 15 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei privind acceptarea beneficiarului în Serviciu.

### **Secțiunea a 4-a**

#### **Perfectarea contractului de muncă**

37. Prestatorul de Serviciu verifică condițiile de eligibilitate a candidatului pentru funcția de asistent personal, conform prevederilor pct. 13 și 14 ale prezentului Regulament.

38. În urma constatării eligibilității candidatului pentru funcția de asistent personal, prestatorul de Serviciu organizează cursul de instruire inițială a candidatului respectiv.

39. După terminarea cursului de instruire inițială de către candidatul pentru funcția de asistent personal, prestatorul de Serviciu încheie cu acesta contractul individual de muncă.

40. Un asistent personal poate fi angajat pentru maximum 40 de ore pe săptămână pentru un beneficiar.

41. În perioada concediului asistentului personal sau în cazurile în care acesta nu își poate îndeplini temporar atribuțiile, prestatorul de Serviciu este obligat să-i asigure beneficiarului un înlocuitor al asistentului personal sau un alt tip de serviciu corespunzător.

### **Secțiunea a 5-a**

#### **Oferirea serviciilor**

42. În funcție de planul individualizat de asistență, asistentul personal oferă următoarele servicii beneficiarului:

- 1) servicii de îngrijire personală – igienă personală, alimentație, îmbrăcare și dezbrăcare etc.;
- 2) mobilitate – deplasare în cadrul locuinței și în afara acesteia, ridicare și așezare, transfer, manipularea scaunului rulant etc.;
- 3) sarcini menajere de bază – suport pentru prepararea hranei, curățenie, spălătul hainelor, procurarea alimentelor și produselor, achitarea facturilor etc.;
- 4) participare la viața socială – suport pentru deplasare în exterior și comunicarea cu ceilalți, acces la serviciile comunitare, recreere, viața culturală și asociativă, educație și activitate de muncă;
- 5) supraveghere și îndrumare – ajutor pentru a se orienta în timp și spațiu, a-și asigura propria securitate, a-și dirija comportamentul său în relațiile cu ceilalți.

43. Serviciile de asistență personală pot fi îndeplinite în următoarele forme:

- 1) suplinire parțială – atunci când persoana poate realiza o parte a activității, dar are nevoie de ajutor pentru a o finaliza;
- 2) suplinire completă – atunci când persoana nu poate realiza o activitate și aceasta trebuie în întregime realizată de asistentul personal;
- 3) însoțire – atunci când persoana are capacitatea fizică de a realiza activitatea, dar nu o poate realiza din cauza dizabilităților mintale sau senzoriale.

44. Beneficiarul și asistentul personal, sub supervizarea șefului Serviciului și în baza planului individualizat de asistență, elaborează un program zilnic, săptămânal și lunar de oferire a serviciilor de asistență personală. În funcție de necesitățile beneficiarului, programul este revizuit periodic. Beneficiarul contrasemnează fișa zilnică de evidență a serviciilor de asistență personală prestate și a timpului real alocat pentru acestea.

45. Beneficiarul este sprijinit de asistentul personal pentru a duce o viață cât mai independentă în comunitate, în conformitate cu necesitățile, interesele și preferințele sale.

46. Asistența medicală a beneficiarului este asigurată de către instituțiile medico-sanitare, în conformitate cu actele normative în vigoare.

### **Secțiunea a 6-a**

#### **Monitorizarea și evaluarea**

47. Monitorizarea și evaluarea serviciilor de asistență personală sînt realizate de către prestatorul de Serviciu, pentru a se asigura că serviciile corespund necesităților de asistență ale beneficiarului și Standardelor minime de calitate.

48. Șeful Serviciului monitorizează prestarea Serviciului, în conformitate cu planul individualizat de asistență, efectuînd un minimum de vizite la domiciliul beneficiarului:

- 1) dată la două săptămîni, pe parcursul primei luni de la admiterea în Serviciu;
- 2) lunar, pînă la împlinirea a șase luni de la admiterea în Serviciu;
- 3) dată la două luni, după expirarea a primelor șase luni de la admitere în Serviciu.

49. La fiecare vizită șeful Serviciului:

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

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

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

52. Prestatorii de Serviciu privați prezintă structurii teritoriale de asistență socială sau, după caz, unității de asistență socială rapoarte privind activitatea prestată în cadrul Serviciului, în termenele și în conformitate cu cerințele stabilite.

### **Secțiunea a 7-a**

#### **Suspendarea și încetarea prestării serviciilor de asistență personală**

53. Prestarea serviciilor de asistență personală poate fi suspendată, pe o perioadă de maxim 6 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 (la întreținerea deplină a statului);
- 3) la întrunirea temporară de către beneficiar a uneia sau a mai multe condiții prevăzute la pct. 54 subpct. 1)-4) din prezentul Regulament.

54. Încetarea prestării serviciilor de asistență personală are loc în unul dintre următoarele cazuri:

- 1) beneficiarul nu mai întrunește criteriile de eligibilitate pentru Serviciu;
- 2) beneficiarul sau, după caz, reprezentantul său legal solicită personal încetarea prestării Serviciului;
- 3) beneficiarul este deservit la domiciliu de către lucrătorul social;
- 4) beneficiarul sau, după caz, reprezentantul său legal primește sau solicită stabilirea alocației pentru îngrijire și/sau însoțire, supraveghere, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;
- 5) termenul pentru care beneficiarul a fost admis în Serviciu a expirat;
- 6) decesul beneficiarului.

55. Constatând existența circumstanțelor prevăzute la pct. 53 sau 54 din prezentul Regulament, prestatorul de Serviciu emite o decizie privind suspendarea sau încetarea prestării serviciilor.

56. Prestatorul de Serviciu transmite, în termen de 3 zile lucrătoare, informația privind suspendarea sau încetarea prestării serviciilor structurii teritoriale de asistență socială.

## **Capitolul V**

### **MODUL DE FINANȚARE A SERVICIULUI**

57. Serviciul este finanțat din următoarele surse:

- 1) bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea și bugetul municipiului Bălți;
- 2) mijloace speciale;
- 3) alte surse, conform legislației în vigoare.

58. Prestatorii privați finanțează Serviciul din sursele proprii.

59. Salarizarea personalului se efectuează în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, pentru volumul de timp efectiv lucrat.

Anexă  
la Regulamentul-cadru privind  
organizarea și funcționarea  
Serviciului social „Asistență personală”

### **Instrucțiunea**

#### **privind modul de determinare a eligibilității pentru serviciul „Asistență personală”**

1. Persoana cu dizabilități este considerată eligibilă pentru Serviciu dacă îndeplinește cumulativ următoarele condiții:

- 1) instituția responsabilă de determinarea dizabilității i-a recomandat servicii de îngrijire permanentă din partea altei persoane;
- 2) nu beneficiază de servicii în cadrul unor instituții rezidențiale (nu este la întreținerea deplină a statului) sau de servicii de deservire la domiciliu oferite de lucrătorul social;
- 3) nu beneficiază de alocație pentru îngrijire și/sau însoțire, supraveghere, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;
- 4) în cadrul evaluării complexe, echipa multidisciplinară de specialiști determină că solicitantul se află în cel puțin în una dintre situațiile menționate la pct. 2 al prezentei Instrucțiuni.

2. Se stabilește dreptul la asistență personală a persoanei cu dizabilități dacă se constată:

1) afectarea gravă sau lipsa mobilității generale a persoanei, însoțită de afectarea gravă sau lipsa motricității fine a mâinii – persoana nu este capabilă, fără suportul din partea altei persoane, să stea pe șezute, să se ridice în picioare, și să meargă, să se transfere dintr-un loc în altul (scaun cu rotile, pat, scaun, WC, cadă etc.) și, totodată, nu reușește să realizeze acțiuni coordonate pentru a ridica, manipula și menține obiecte folosind mâna și degetele;

2) prezența unui comportament problematic cu frecvență zilnică – persoana prezintă manifestări care deranjează prin faptul că sînt neobișnuite și repetate, perturbă activitatea altor persoane, sînt considerate rușinoase și inacceptabile, prezintă pericol pentru persoană și/sau pentru cei din jur (își provoacă durere fizică sie și sau altor persoane; distruge lucruri; vorbește singură; are accese spontane de furie, rîs, plîns; are mișcări bizare și repetitive ale corpului; se dezbracă în public; refuză categoric să participe la activități comune cu alte persoane etc.);

3) lipsa abilităților de autoîngrijire și interacțiune socială în cazul persoanelor cu dizabilități mintale – persoana nu este capabilă, fără suportul din partea altei persoane, să realizeze activități de igienă personală, precum și activități instrumentale privind rutina zilnică (pregătirea și servirea hranei, curățenie, spălătul rufelor, efectuarea cumpărăturilor, gestionarea banilor, folosirea transportului public, accesarea diferitor servicii medicale, educaționale, sociale etc.);

4) afectarea gravă sau lipsa văzului – persoana nu este capabilă, fără suportul din partea altei persoane, să realizeze activități instrumentale privind rutina zilnică și nu se orientează în afara locuinței.

3. Evaluarea situației persoanei se face prin raportare la abilitățile specifice persoanelor fără dizabilități din aceeași categorie de vîrstă.

Anexa nr.2  
la Hotărîrea Guvernului nr. 314  
din 23 mai 2012

## **STANDARDE MINIME DE CALITATE pentru Serviciul social „Asistență personală”**

### **Capitolul I**

#### **ACCESUL LA SERVICIU**

##### **Informarea – standardul 1**

1. Beneficiarii și potențialii beneficiari ai Serviciului, inclusiv membrii familiei, reprezentanții legali ai acestora, sînt informați despre serviciile oferite de prestatorul de Serviciu.

2. Prestatorul de Serviciu desfășoară activități de informare și promovare a Serviciului în cadrul comunității, utilizînd diverse metode: distribuie materiale informative și publicitare, organizează întruniri, difuzează informația prin mass-media etc.

3. Prestatorul de Serviciu utilizează informații actualizate despre: obiectivele Serviciului, condițiile de eligibilitate a solicitantului, alegerea asistentului personal, evaluarea și reevaluarea necesităților de asistență, serviciile acordate, drepturile beneficiarului, procedurile de soluționare a reclamațiilor.

4. Materialele informative sînt elaborate și sînt disponibile în forme accesibile persoanelor cu dizabilități.

5. Prestatorul de Serviciu actualizează informația despre Serviciu în mod regulat, dar nu mai rar decît o dată la 12 luni.

##### **Admiterea în Serviciu – standardul 2**

6. Prestatorul de Serviciu deține și utilizează o procedură privind admiterea noilor beneficiari în Serviciu.

7. Procedura de admitere conține: modul de depunere și înregistrare a cererii solicitantului; criteriile de eligibilitate; procedura de luare a deciziei de admitere; modalitatea de contestare a deciziei.

##### **Evaluarea necesităților de asistență – standardul 3**

8. Prestatorul de Serviciu deține și utilizează o procedură privind evaluarea și reevaluarea necesităților de asistență ale solicitanților și beneficiarilor Serviciului.

9. Evaluarea necesităților de asistență este realizată de o echipă multidisciplinară, formată din minimum trei specialiști din domenii ca: asistență socială, medicină, educație etc.

10. În procesul evaluării necesităților de asistență ale beneficiarului se va ține cont de adaptările mediului fizic în care el locuiește și activează, tehnologiile de asistare disponibile beneficiarului și suportul informal primit din partea rudelor, prietenilor și a comunității.

11. Evaluarea se realizează prin utilizarea unui formular standard, în conformitate cu managementul de caz, care include următoarele informații: autonomie personală și stare fizică, starea sănătății și medicație curentă, sănătate mintală, încadrarea într-o instituție educațională și angajarea în muncă, nevoi culturale și spirituale, relația cu familia și alte contacte sociale, membrii familiei sau alte persoane care locuiesc împreună cu beneficiarul și suportul primit din partea acestora, serviciile de care are nevoie beneficiarul și numărul de ore săptămînale necesare pentru fiecare tip de activitate.

12. Prestatorul de Serviciu informează beneficiarul despre dreptul său de a cere reevaluarea necesităților de asistență.

13. Reducerea numărului de ore ca rezultat al reevaluării necesităților de asistență se face cu notificarea prealabilă a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

##### **Planul individualizat de asistență – standardul 4**



14. Prestatorul de Serviciu elaborează și aplică pentru fiecare beneficiar un plan individualizat de asistență.

15. Planul individualizat de asistență este întocmit de echipa multidisciplinară, în baza evaluării/reevaluării necesităților de asistență ale beneficiarului.

16. Planul individualizat de asistență este elaborat în conformitate cu Managementul de caz și conține: tipul serviciilor, numărul de ore săptămânale și zilnice pentru fiecare activitate, timpul și locul acordării serviciilor.

17. O copie a planului individualizat de asistență, într-un format accesibil, este transmisă beneficiarului și, după caz, reprezentantului său legal.

#### Acordul de colaborare – standardul 5

18. Prestatorul de serviciu, în baza planului individualizat de asistență, semnează un acord de colaborare cu beneficiarul sau, după caz, cu reprezentantul său legal.

19. Acordul de colaborare conține informații privind: prestatorul de serviciu, asistentul personal și persoana de contact în cazuri de urgență, serviciile acordate, programul serviciilor, condițiile de reevaluare a necesităților de asistență, drepturile și obligațiile fiecărei părți, răspunderea în cazul nerespectării prevederilor contractuale, cazurile de suspendare sau încetare a acordării Serviciului și alte clauze.

20. O copie a acordului se eliberează beneficiarului și, după caz, reprezentantului său legal. Conținutul acordului este explicat într-un mod accesibil beneficiarului.

## Capitolul II

### SERVICIILE DE ASISTENȚĂ PERSONALĂ

#### Modul de oferire a serviciilor – standardul 6

21. Prestatorul de serviciu oferă beneficiarilor servicii sigure și de înaltă calitate.

22. Beneficiarul are un rol activ în planificarea sarcinilor asistentului personal și în stabilirea modului în care acestea trebuie realizate

23. Serviciile de asistență personală sînt oferite în funcție de necesitățile beneficiarului: la domiciliu, în comunitate, la locul unde studiază sau lucrează beneficiarul.

24. Beneficiarul trebuie să primească numărul de ore de asistență în conformitate cu planul individualizat de asistență.

25. Prestatorul de Serviciu ține evidența numărului de ore de asistență și serviciile acordate fiecărui beneficiar.

26. Modificările în program sînt negociate în prealabil între prestatorul de serviciu, beneficiarul serviciului și asistentul său personal.

#### Înregistrarea și păstrarea datelor – standardul 7

27. Prestatorul de Serviciu aplică politici și proceduri scrise de înregistrare, utilizare și păstrare a datelor aferente procesului de furnizare a serviciilor.

28. Înregistrarea și arhivarea datelor se efectuează cu promptitudine, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, normele metodologice stabilite și manualul operațional al Serviciului.

29. Informația privind beneficiarul se stochează în dosarul său personal și se păstrează de către prestatorul de Serviciu în condiții de siguranță și de confidențialitate. Beneficiarilor și, după caz, reprezentanților lor legali li se asigură accesul necondiționat la datele care îi privesc.

#### Suspendarea și încetarea prestării

##### Serviciului – standardul 8

30. Prestatorul deține și aplică o procedură privind suspendarea și încetarea prestării Serviciului.

31. Suspendarea și încetarea prestării Serviciului se face în condiții de siguranță pentru beneficiar.

32. Condițiile de suspendare sau de încetare a prestării Serviciului sînt aduse în prealabil la cunoștința beneficiarului într-un mod accesibil pentru acesta.

33. În momentul suspendării sau încetării prestării Serviciului, prestatorul de serviciu întocmește o notă, în care precizează: data suspendării sau încetării prestării Serviciului, motivele, persoana de contact care va oferi informații despre evoluția ulterioară a beneficiarului.

#### Monitorizarea și evaluarea Serviciului – standardul 9

34. Prestatorul de Serviciu deține și aplică o procedură de monitorizare și evaluare a Serviciului, în cadrul căreia beneficiarul are un rol activ.

35. Monitorizarea și evaluarea este realizată în conformitate cu planul individualizat de asistență și indicatorii specifici stabiliți în baza acestuia.

36. Prestatorul de serviciu monitorizează acordarea serviciilor de asistență beneficiarului prin vizite în locuința acestuia.

37. Prestatorul de serviciu utilizează un chestionar standard care este completat de beneficiar sau, după caz, de reprezentantul său legal, prin care beneficiarul evaluează serviciile primite, activitatea asistentului personal și a prestatorului de Serviciu.

38. În cadrul vizitelor de monitorizare sînt colectate următoarele informații:

- 1) starea sănătății, integritatea fizică și psihică a beneficiarului;
- 2) implementarea planului individualizat de asistență;
- 3) opinia beneficiarului cu privire la serviciile primite;
- 4) opinia asistentului personal cu privire la serviciile oferite.

39. În urma fiecărei vizite de monitorizare se elaborează un raport de monitorizare care include constatările și recomandările privind implementarea Planului individualizat de asistență și, eventual, necesitatea revizuirii acestuia.

40. Evaluarea prestării Serviciului se face de către șeful Serviciului, care:

1) efectuează investigații și colectează informația necesară pentru a stabili dacă prestarea Serviciului corespunde criteriilor stabilite în planul individualizat de asistență, procedurilor interne ale prestatorului și Standardelor minime de calitate;

2) solicită informații, rapoarte și alte documente necesare de la asistentul personal și specialiștii care dețin informații referitor la situația beneficiarului;

3) solicită și ia în considerare opinia beneficiarului privind situația acestuia în Serviciu și în comunitate.

#### **Drepturile beneficiarului – standardul 10**

41. Prestatorul respectă drepturile beneficiarului prevăzute de legislația națională în vigoare și de tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte.

42. Prestatorul informează într-un mod accesibil beneficiarul despre drepturile sale în cadrul Serviciului.

43. Personalul angajat în Serviciu cunoaște și respectă drepturile beneficiarului și procedura prestatorului privind relația cu beneficiarii.

### **Capitolul III**

#### **RECLAMAȚII ȘI PROTECȚIE**

##### **Reclamații – standardul 11**

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

45. Beneficiarul și reprezentantul său legal sînt informați, chiar de la admiterea în Serviciu, despre procedura privind reclamațiile.

46. Informația este prezentată în scris și într-o formă accesibilă persoanei cu dizabilități.

##### **Protecția beneficiarului împotriva abuzului – standardul 12**

47. Prestatorul deține și aplică o procedură de protecție a beneficiarului împotriva abuzului (fizic, psihic, sexual, material sau financiar), neglijării, discriminării, a tratamentului inuman sau degradant.

48. Prestatorul asigură informarea personalului, a beneficiarilor și reprezentanților lor legali asupra procedurilor cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz sau neglijență asupra beneficiarilor.

49. Prestatorul de serviciu încurajează beneficiarii și, după caz, reprezentanții lor legali să sesizeze orice formă de abuz din partea asistenților personali.

50. Angajații care identifică situații de abuz, neglijare sau exploatare a unui beneficiar au obligația de a anunța imediat prestatorul de serviciu, care, potrivit legii, anunță serviciile de urgență, organele de drept sau alte instituții specializate.

### **Capitolul IV**

#### **RESURSE UMANE**

##### **Angajarea personalului – standardul 13**

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

52. Resursele umane corespund cerințelor pentru desfășurarea eficientă a procesului de prestare a Serviciului.

53. Numărul personalului se stabilește și se revizuieste periodic de prestatorul de Serviciu pentru a

corespunde dinamicii cerințelor beneficiarilor.

54. Personalul Serviciului activează după un program în corespundere cu planul individualizat de asistență al beneficiarului.

55. Pentru fiecare poziție de personal există o fișă a postului, în care sînt prevăzute rolurile și responsabilitățile angajatului (calificare, experiență, abilități profesionale, calități morale etc.). Fiecare angajat are obligația de a cunoaște și de a respecta prevederile fișei postului pe care îl ocupă.

56. Prestatorul de serviciu poate utiliza și personal voluntar, care însă nu poate prelua responsabilitățile personalului retribuit.

#### **Asistentul personal – standardul 14**

57. Angajarea în calitate de asistent personal se face cu acordul beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

58. Prestatorul de serviciu acordă beneficiarului suportul necesar la identificarea unui asistent personal care dispune de capacitățile necesare pentru a răspunde necesităților de asistență ale acestuia. În acest scop prestatorul de serviciu ține un registru al persoanelor care doresc să devină asistenți personali.

59. Asistentul personal este angajat pe o normă corespunzătoare cu numărul de ore stabilit în planul individualizat de asistență al beneficiarului.

60. Asistentul personal poate presta maximum 40 ore pe săptămînă de asistență pentru un beneficiar. Un singur beneficiar, în funcție de necesitățile sale, poate fi deservit de mai mulți asistenți personali concomitent.

61. Asistentul personal este angajat inițial pe o perioadă de probă, conform legislației muncii. Pe parcursul perioadei de probă prestatorul de serviciu monitorizează activitatea asistentului personal, consultînd opinia beneficiarului.

62. Prestatorul de serviciu asigură respectarea legislației cu privire la angajarea și salarizarea asistentului personal al persoanei cu dizabilități.

63. Prestatorul de serviciu deține și aplică o procedură de asigurare a respectării regulilor tehnicii de securitate și protecție a muncii de către asistentul personal.

#### **Instruirea personalului – standardul 15**

64. Prestatorul de serviciu deține și aplică o politică privind perfecționarea profesională continuă a personalului angajat.

65. Prestatorul implică activ beneficiarul în instruirea asistentului personal de care este deservit.

66. Angajații Serviciului participă la cursuri de instruire, pentru a dobîndi abilitățile și cunoștințele necesare, în scopul oferirii serviciilor de calitate și sporirii nivelului lor de competență profesională.

67. Prestatorul de serviciu, în colaborare cu structura teritorială de asistență socială, planifică instruirea profesională inițială și continuă a personalului Serviciului, în baza curriculumului unificat, aprobat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, în conformitate cu obiectivele și Standardele minime de calitate.