

HGM413/2012
ID intern unic: 343701
[Версия на русском](#)

[Versiunea originala](#)
[Fișa actului juridic](#)



Republica Moldova

GUVERNUL

HOTĂRÎRE Nr. 413
din 14.06.2012

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

Publicat : 22.06.2012 în Monitorul Oficial Nr. 126-129 art Nr : 454

MODIFICAT

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

În scopul implementării prevederilor alin.(1) art. 6, art. 9, art. 10 și alin.(2) art. 12 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, alin.(1) art. 8 din Legea nr. 123 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 „Respiro”, conform anexei nr. 1;

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

2. Prestatorii Serviciului social „Respiro” vor aproba propriile regulamente de organizare și funcționare, în baza sus-numitului Regulament-cadru.

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

4. Prestatorii Serviciului social „Respiro” 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.

PRIM-MINISTRU

Vladimir FILAT

Contrasemnează:

Ministrul muncii, protecției

sociale și familiei
Ministrul finanțelor

Valentina Buliga
Veaceslav Negruța

Nr. 413. Chișinău, 14 iunie 2012.

Anexa nr.1
la Hotărârea Guvernului nr. 413
din 14 iunie 2012

REGULAMENTUL-CADRU privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Respiro”

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Respiro” (în continuare – Regulament) reglementează modul de organizare și funcționare a Serviciului.

2. Serviciul social „Respiro” (în continuare – Serviciu) se instituie prin decizia autorităților administrației publice locale de nivelul al doilea și a municipiului Bălți.

3. Serviciul își desfășoară activitatea pe lângă autoritatea administrației publice locale respective, în conformitate cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate ale Serviciului, dispozițiile autorității administrației publice locale care l-a instituit și prevederile legislației în vigoare.

4. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate semnifică următoarele:

1) *Serviciul social „Respiro”* – serviciu specializat, care oferă asistență socială, suport, îngrijire și supraveghere 24 de ore persoanelor cu dizabilități severe, în cadrul unor centre specializate sau altor tipuri de servicii sociale, pentru ca familiile, rudele sau alte persoane care le îngrijesc să poată beneficia de un repaus de maximum 30 de zile pe an;

2) *beneficiari ai Serviciului* – persoane cu dizabilități severe, selectate în conformitate cu criteriile de admitere a beneficiarilor în cadrul Serviciului, reglementate în anexa la prezentul Regulament;

3) *solicitant al Serviciului* – părintele, reprezentantul legal, membrul familiei, ruda, persoana implicată în îngrijirea continuă a persoanei cu dizabilități severe, care depune cerere de acordare a Serviciului;

4) *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;

5) *șeful Serviciului* – specialist angajat de prestatorul de serviciu, cu funcție de coordonare a Serviciului;

6) *manager de caz* – specialist al Serviciului, căruia i s-a repartizat cazul beneficiarului pe perioada plasamentului în Serviciu;

7) *echipa multidisciplinară de specialiști* – grupul de specialiști din mai multe domenii (asistent social, lucrător social, medic de familie, pedagog, psiholog etc.), care colaborează la soluționarea situațiilor de dificultate a beneficiarului conform prevederilor managementului de caz;

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

9) *manualul 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 acorda ajutor managerului de caz, specialiștilor în domeniu și prestatorului în prestarea eficientă a serviciilor;

10) *standarde minime de calitate pentru Serviciul social „Respiro”* – norme obligatorii a căror aplicare garantează un minim de calitate a serviciilor în domeniu (în continuare – Standarde minime de calitate).

5. Perioada prestării Serviciului se stabilește de echipa multidisciplinară de specialiști, în funcție de necesitățile de îngrijire și suportul special al beneficiarului. Termenul maxim de prestare a Serviciului către beneficiar constituie 30 de zile pe an.

6. Prestarea Serviciului se va realiza în cadrul unor centre specializate sau în cadrul altor tipuri de servicii sociale, separat, pentru copiii cu dizabilități în vârstă de până la 18 ani, și pentru persoane adulte cu dizabilități, cu respectarea prevederilor prezentului regulament și a standardelor minime de calitate.

Capitolul II

PRINCIPIILE DE ORGANIZARE, SCOPUL

ȘI OBIECTIVELE SERVICIULUI

7. Serviciul va fi creat și implementat în conformitate cu următoarele principii:
- 1) respectului necondiționat al demnității și integrității personale;
 - 2) prestării serviciilor doar în folosul beneficiarului;
 - 3) abordării multidisciplinare în procesul de îngrijire și în realizarea incluziunii sociale a persoanei cu dizabilități;
 - 4) promovării rolurilor sociale valorizate și a imaginii pozitive a persoanelor cu dizabilități;
 - 5) legăturii indispensabile cu familia, rețeaua socială și comunitatea;
 - 6) participării beneficiarului în procesul de planificare și prestare a serviciilor;
 - 7) adaptării Serviciului la necesitățile individuale ale beneficiarului;
 - 8) asigurării confidențialității datelor cu caracter personal ale beneficiarului, obținute în procesul de prestare a serviciilor;
 - 9) planificării activității Serviciului centrat pe persoană;
 - 10) transparenței și deschiderii spre comunitate.
8. Scopul Serviciului este acordarea asistenței specializate timp de 24 de ore persoanelor cu dizabilități severe pe o perioadă de maximum 30 de zile pe an, timp în care familiile, rudele sau persoanele care le îngrijesc beneficiază de o perioadă de repaus.
9. Obiectivele Serviciului sînt următoarele:
- 1) cazarea, alimentarea, asigurarea condițiilor minime de trai și a condițiilor igienico-sanitare necesare beneficiarilor Serviciului;
 - 2) protecția, supravegherea stării de sănătate, îngrijirea și suportul beneficiarilor;
 - 3) dezvoltarea abilităților de autoservire și de autonomie și a climatului favorabil dezvoltării personalității beneficiarilor Serviciului;
 - 4) după caz, asigurarea accesului beneficiarilor la educație;
 - 5) asigurarea socializării beneficiarilor, dezvoltarea relațiilor cu comunitatea;
 - 6) dezvoltarea abilităților beneficiarilor pentru o viață independentă în comunitate;
 - 7) consilierea psiho-socială și sprijin pentru părinți/îngrijitori în vederea depășirii situațiilor de criză.

Capitolul III

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1-a

Competențele și drepturile prestatorului de Serviciu

10. Pornind de la modul de organizare și funcționare a Serviciului prestatorul de serviciu realizează următoarele competențe:
- 1) prestează serviciul în conformitate cu standardele minime de calitate ale acestuia, potrivit prevederilor legislației;
 - 2) utilizează procedura privind plasarea, suspendarea și încetarea plasamentului beneficiarului în Serviciu în baza deciziei structurii teritoriale de asistență socială și recomandările echipei multidisciplinare de specialiști, comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate, în cazul copiilor;
 - 3) asigură Serviciul cu personal, în condițiile standardelor minime de calitate și în funcție de numărul de beneficiari plasați;
 - 4) asigură cazarea, supravegherea sănătății și îngrijirea beneficiarului plasat în Serviciu;
 - 5) asigură dotarea spațiului cu destinație de prestare a serviciului cu inventarul și utilajul necesar, conform standardelor minime de calitate;
 - 6) asigură evidența contabilă;
 - 7) suportă cheltuielile de gospodărire pentru întreținerea și deservirea imobilului conform prevederilor legale;
 - 8) asigură beneficiarii Serviciului cu alimentație, obiecte de igienă personală și medicamente de primă necesitate;
 - 9) asigură beneficiarilor protecție și asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;
 - 10) asigură un sistem de primire, înregistrare și soluționare a sesizărilor și reclamațiilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Serviciului, în conformitate cu Legea nr.190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare;
 - 11) colaborează permanent cu autoritățile administrației publice locale, alți specialiști și prestatori de

servicii sociale pentru incluziunea socială a beneficiarilor și accesul lor la alte servicii din comunitate.

11. Prestatorul de serviciu este în drept:

1) să colaboreze cu alți specialiști și să stabilească parteneriate cu autoritățile administrației publice locale, asociațiile obștești, instituțiile, organizațiile și agenții economici, în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația;

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 și să utilizeze asistența financiară de la organizațiile internaționale, donatorii interni și externi și să o folosească în scopul realizării competențelor sale legate de prestarea serviciului respectiv, în conformitate cu legislația;

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

Secțiunea a 2-a

Personalul implicat în prestarea Serviciului

12. Prestatorul de serviciu asigură funcționarea Serviciului, în conformitate cu atribuțiile și competențele acestuia.

13. Structura, statele de funcții și fișele de post ale personalului Serviciului sînt aprobate de prestatorul de serviciu, în conformitate cu scopul și obiectivele acestuia, manualul operațional al Serviciului, precum și cu prevederile legislației în vigoare.

14. Prestarea serviciilor beneficiarilor în cadrul Serviciului sînt efectuate de către specialiștii Serviciului (psihopedagog, asistent medical, infirmier ș.a.), în conformitate cu planul individual de asistență și Standardele minime de calitate.

15. Prestatorul de serviciu angajează personalul în baza contractului individual de muncă sau, după caz, în baza contractului de prestări servicii, conform prevederilor legislației în vigoare.

16. Structura teritorială de asistență socială efectuează supervizarea activității Serviciului.

17. Structura teritorială de asistență socială are obligația de a promova, de a facilita și de a asigura formarea profesională inițială și continuă cu privire la asistența și suportul beneficiarilor din cadrul Serviciului, precum și în problemele ce țin de legislația în domeniu, destinate personalului Serviciului.

18. Formarea profesională va fi organizată în baza curriculumului unificat, aprobat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei pentru dezvoltarea competențelor profesionale teoretice și practice și învățarea metodelor și tehnicilor noi de lucru cu beneficiarii Serviciului.

19. Personalul Serviciului are obligația să aibă o atitudine atentă în relațiile cu beneficiarul și persoanele implicate în procesul de incluziune a acestuia, precum și să-și exercite cu operativitate și eficiență atribuțiile stabilite prin fișa de post.

Secțiunea a 3-a

Competențele personalului din cadrul Serviciului

20. Șeful Serviciului este responsabil de:

1) planificarea și organizarea administrării tuturor resurselor financiare și materiale ale Serviciului, precum și de funcționarea acestuia în concordanță cu prevederile prezentului Regulament și Standardele minime de calitate;

2) organizarea și monitorizarea activității personalului din cadrul Serviciului care prestează servicii, conform fișelor postului;

3) asigurarea colaborării personalului Serviciului cu alți specialiști, alte instituții, organizații sau alte grupuri de suport comunitar în asistența și suportul special al beneficiarului;

4) ținerea și actualizarea evidenței beneficiarilor Serviciului;

5) monitorizarea implementării planurilor individualizate de asistență ale beneficiarilor;

6) rezolvarea situațiilor de criză ale beneficiarilor Serviciului și a incidentelor;

7) referirea beneficiarului către alte servicii;

8) coordonarea activității sale cu prestatorul de serviciu, în scopul luării deciziilor cu privire la intervențiile specialiștilor Serviciului;

9) prezentarea prestatorului de serviciu a informațiilor, formularelor și rapoartelor privind activitatea specialiștilor Serviciului, precum și starea și situația beneficiarilor admiși în Serviciu;

10) identificarea resurselor suplimentare pentru activitatea Serviciului.

21. În activitatea sa, șeful Serviciului se călăuzește de actele normative și legislative în vigoare, dispozițiile autorităților administrației publice centrale și locale, de prezentul Regulament și Standardele

minime de calitate.

22. Psihopedagogul este responsabil de:

1) elaborarea și aplicarea testelor, chestionarelor pentru beneficiar și familia acestuia, precum și pentru alte persoane implicate în procesul de îngrijire a beneficiarului;

2) planificarea și realizarea activităților educative și de dezvoltare a abilităților beneficiarilor în baza necesităților identificate în procesul de evaluare a beneficiarului și de consultare cu familia/îngrijitorul acestuia;

3) consilierea familiei pentru reducerea riscului de abandon și instituționalizare a persoanei cu dizabilități, precum și elaborarea recomandărilor pentru petrecerea timpului liber, activitățile educaționale, dezvoltarea abilităților pentru o viață cât mai independentă;

4) implementarea planurilor individuale de asistență a beneficiarilor pe perioada plasamentului în Serviciu;

5) înregistrarea într-un registru a intervențiilor privind fiecare beneficiar.

23. Asistentul medical este responsabil de:

1) înregistrarea într-un registru a intervențiilor privind fiecare beneficiar;

2) acordarea asistenței medicale și administrarea medicației, în caz de necesitate, recomandată de către medicul de familie sau de către medicii specialiști din cadrul instituțiilor medicale;

3) prestarea serviciilor de kinetoterapie;

4) monitorizarea stării sănătății beneficiarului pe perioada aflării în serviciu, inclusiv principalii indicatori vitali: pulsul, tensiunea arterială, frecvența respiratorie etc.

24. Infirmierul este responsabil de:

1) îngrijirea și igiena personală a beneficiarilor;

2) suportul beneficiarilor în procesul de alimentație;

3) spălarea veselei și tacîmurilor;

4) asigurarea ordinii și curățeniei în spațiile comune, precum și în spațiile personale ale beneficiarilor Serviciului;

5) însoțirea beneficiarilor în cadrul diferitor activități, atât în interiorul, cât și în afara încăperilor unde se prestează Serviciul.

25. În vederea realizării competențelor funcționale ale Serviciului, șeful Serviciului implică și alt personal în prestarea serviciilor, în funcție de necesitățile beneficiarilor.

26. Serviciile de alimentație a beneficiarilor se realizează, după caz, de către personalul angajat în aceste scopuri, sau în baza unui contract de prestare de servicii cu o instituție specializată, la decizia prestatorului.

Secțiunea a 4-a

Admiterea în Serviciu

27. Pentru examinarea eligibilității admiterii în Serviciu, solicitantul, depune o cerere scrisă la asistentul social comunitar, la prestatorul de serviciu sau la structura teritorială de asistență socială din unitatea administrativ-teritorială, în a cărei rază teritorială se afla domiciliul, reședința sau se găsește acesta.

28. Cererea solicitantului este însoțită de următoarele documente:

1) copia actului personal de identitate;

2) copia actului de identitate a persoanei cu dizabilități care urmează a fi plasată în Serviciu;

3) copia certificatului de dizabilitate și capacitate de muncă a persoanei cu dizabilități care urmează a fi plasată în Serviciu;

[Pct.28 subpct.3) modificat prin HG592 din 24.07.17, MO289-300/11.08.17 art.727]

4) extrasul-trimiterea (formularul nr. 27/e), fișa medicală de ambulatoriu a persoanei adulte cu dizabilități (formular nr. 25/e) sau carnetul de dezvoltare a copilului (formular nr. 112/e), care urmează a fi plasat în Serviciu;

5) acordul în scris al beneficiarului sau reprezentantului legal în cazul beneficiarului minor ori declarat incapabil de instanța de judecată;

6) copia hotărârii judecătorești și a deciziei autorității tutelare privind instituirea tutelei, în cazul beneficiarului care a fost declarat incapabil.

29. Asistentul social, prestatorul de serviciu sau, după caz, specialistul responsabil din cadrul structurii teritoriale de asistență socială primește cererea solicitantului, însoțită de actele prevăzute la punctul 28 al prezentului Regulament, și o transmite echipei multidisciplinare de specialiști pentru efectuarea evaluării

complexe. Asistentul social comunitar sau specialistul responsabil, după caz, cere solicitantului, care a înregistrat cererea, pregătirea actelor prevăzute la punctul 28 al prezentului Regulament, în caz că acestea lipsesc sau sînt incomplete.

30. Echipe multidisciplinară de specialiști analizează documentele solicitantului în cadrul unei ședințe și efectuează evaluarea complexă. În cazul în care prestatorul de serviciu este o asociație obștească, echipa multidisciplinară de specialiști este instituită de către autoritatea administrației publice locale cu care această asociație a încheiat acord de colaborare privind prestarea Serviciului.

31. Ulterior, Echipa multidisciplinară de specialiști transmite cererea solicitantului, cu actele anexate și evaluarea complexă structurii teritoriale de asistență socială.

32. Structura teritorială de asistență socială, în comun cu prestatorul, după examinarea dosarului și în termen de maximum 3 zile, decide asupra prestării Serviciului solicitantului în baza criteriilor de admitere a beneficiarilor în Serviciu, specificate în anexa la prezentul Regulament.

33. Structura teritorială de asistență socială refuză prestarea serviciului solicitantului atunci cînd persoana cu dizabilități care urmează a fi plasată în Serviciu nu se încadrează în criteriile de admitere în Serviciu, specificate în anexa la prezentul Regulament, lipsesc documentele specificate la punctul 28 al prezentului Regulament sau evaluarea complexă.

34. Structura teritorială de asistență socială comunică în scris despre refuzul său motivat de a acorda solicitantului Serviciul în termen de 3 zile lucrătoare de la luarea deciziei.

35. Plasarea beneficiarului în Serviciul prestat de către o asociație obștească se efectuează în temeiul acordului de colaborare privind prestarea serviciului de către asociația obștească, semnat între organul executiv al acesteia și autoritatea administrației publice locale respective și în temeiul deciziei structurii teritoriale de asistență socială.

36. Odată cu plasarea beneficiarului în Serviciu în condițiile prezentului Regulament, specialiștii Serviciului întocmesc planul individualizat de asistență și introduc în registrul de evidență a plasamentelor în Serviciu următoarele informații:

- 1) datele de identitate ale beneficiarului plasat în Serviciu și ale persoanelor care îl îngrijesc;
- 2) perioada plasamentului;
- 3) diagnosticul beneficiarului.

37. Solicitantul Serviciului, pe de o parte, și șeful Serviciului, pe de altă parte, semnează un acord de colaborare.

Acordul de colaborare precizează:

- 1) obiectivele stabilite în cadrul planului individualizat de asistență a beneficiarului;
- 2) data începerii și încetării plasamentului;
- 3) responsabilitățile solicitantului Serviciului, precum și responsabilitățile specialiștilor Serviciului pe perioada plasamentului beneficiarului în Serviciu;
- 4) cauzele care pot determina suspendarea ori încetarea plasamentului;
- 5) obligația șefului Serviciului de a informa în scris solicitantul cu privire la orice situație, care ar determina încetarea plasamentului beneficiarului înainte de termenele stabilite.

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

39. În scopul asigurării accesului solicitanților la Serviciu, structura teritorială de asistență socială, în comun cu unitățile de asistență socială și șeful Serviciului, ține evidența solicitanților și elaborează un grafic anual privind prestarea Serviciului.

Secțiunea a 5-a **Drepturile și obligațiile beneficiarului plasat** **în Serviciu**

40. Promovarea și respectarea drepturilor beneficiarilor Serviciului revine în principal managerului de caz și personalului Serviciului, autorităților administrației publice locale de nivelul al doilea în teritoriul cărora este plasat beneficiarul.

41. Beneficiarul Serviciului ori reprezentantul lui legal, după caz, are dreptul:

- 1) să fie informat asupra drepturilor și obligațiilor și să fie consultat cu privire la toate deciziile care îl privesc;
- 2) să beneficieze de drepturi de asigurări sociale și drepturi de asistență socială acordate în condițiile legii;

3) să aplice, în condițiile Legii nr.190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare, procedura ce ține de înregistrarea și rezolvarea plîngerilor și reclamațiilor privind plasamentul în Serviciu;

4) să fie plasat într-un mediu fizic accesibil și sigur, conform necesităților sale de vîrstă și asistență, și cît mai apropiat de mediul familial;

5) să-și exprime liber opțiunile și să i se respecte opinia;

6) să beneficieze de educație, ținînd cont de opinia și capacitățile acestuia;

7) să primească vizitatori, să comunice și să aibă întreveneri private cu persoanele apropiate;

8) să fie asistat și sprijinit de personalul Serviciului;

9) să i se păstreze și utilizeze datele personale în siguranță și confidențialitate.

42. Beneficiarul Serviciului și reprezentantul său legal, după caz, au următoarele obligații:

1) să comunice prestatorului de serviciu sau managerului de caz, în termen de 2 zile lucrătoare 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 solicitarea managerului de caz, la ședințe pentru întocmirea planului individualizat de asistență;

3) să colaboreze cu managerul de caz și specialiștii Serviciului;

4) să respecte termenele acordului de colaborare semnat cu șeful Serviciului;

5) să respecte regulile interne ale Serviciului.

43. În baza prezentului Regulament, fiecare prestator care instituie Serviciul elaborează regulile interne de funcționare cu prevederi specifice, condiții concrete de prestare a Serviciului, în concordanță cu prevederile legale.

Secțiunea a 6-a

Monitorizarea și evaluarea prestării Serviciului

44. Șeful Serviciului monitorizează prestarea Serviciului fiecărui beneficiar și întocmește un raport de monitorizare, care este anexat la dosarul beneficiarului.

45. Rezultatul procesului de monitorizare este adus la cunoștința solicitantului Serviciului și beneficiarului în mod accesibil, în funcție de nivelul de înțelegere al acestuia.

46. În cazul prestatorilor privați de servicii, aceștia prezintă, la cererea asistentului social sau structurii teritoriale de asistență socială, informații despre activitatea lor în privința beneficiarilor Serviciului.

47. Specialiștii din cadrul structurii teritoriale de asistență socială evaluează anual activitatea Serviciului în baza rapoartelor de monitorizare prezentate de către șeful Serviciului și în conformitate cu Standardele minime de calitate.

48. Specialiștii din cadrul structurii teritoriale de asistență socială elaborează, în baza rapoartelor de monitorizare a serviciilor acordate, un raport anual de evaluare a eficienței și impactului Serviciului.

Secțiunea a 7-a

Suspendarea și încetarea plasamentului beneficiarului în Serviciu

49. Suspendarea sau încetarea plasamentului se face cu respectarea prevederilor prezentului Regulament, a Standardelor minime de calitate ale Serviciului și a prevederilor acordului de colaborare, semnat de către solicitantul Serviciului cu șeful Serviciului.

50. Suspendarea sau încetarea plasamentului în Serviciu se efectuează la propunerea șefului Serviciului și în temeiul deciziei structurii teritoriale de asistență socială și a prestatorului, conform următoarelor criterii:

1) finalizarea perioadei de prestare a serviciului stabilită în decizia de admitere a beneficiarului în Serviciu și în acordul de colaborare;

2) existența unor circumstanțe care ar putea afecta integritatea fizică sau psihică a unuia dintre beneficiarii Serviciului;

3) s-a sesizat faptul că plasamentul este în detrimentul beneficiarului.

51. Suspendarea sau încetarea plasamentului beneficiarului în Serviciu se face doar cu avizarea solicitantului, cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte de încetarea sau suspendarea plasamentului beneficiarului.

Secțiunea a 8-a

Modul de finanțare a Serviciului

52. Serviciul este finanțat din următoarele surse:

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

53. Prestatorii privați finanțează Serviciul din sursele proprii.

54. Salarizarea personalului Serviciului se efectuează conform legislației în vigoare, în baza devizului de cheltuieli al Serviciului, aprobat de către prestator.

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

CRITERIILE DE ADMITERE a beneficiarilor în Serviciu

1. În procesul examinării cererilor de plasare în Serviciu a beneficiarilor se iau în considerare următoarele criterii:

1) posesia gradului sever de dizabilitate, care atestă necesitatea de îngrijire permanentă din partea altei persoane;

2) imposibilitatea de a se deservi de sine stătător sau de a fi plasat pentru îngrijire și supraveghere într-un alt serviciu, pentru perioada când familia, rudele sau persoana implicată în îngrijirea continuă necesită un repaus de maximum 30 de zile pe an;

3) starea de sănătate a beneficiarului certificată, care permite plasarea acestuia în Serviciu și nu pune în pericol integritatea celorlalți beneficiari;

4) documentarea de către asistentul social al profilului beneficiarului în conformitate cu managementul de caz;

5) compatibilitatea de vîrstă a beneficiarilor plasați în Serviciu.

2. În urma examinării criteriilor de corespundere, structura teritorială de asistență socială și prestatorul emite o decizie prin care:

1) aprobă beneficiarul spre plasament în Serviciu;

2) aprobă beneficiarul spre plasament în Serviciu dar condiționat, cu scopul finalizării unor proceduri suplimentare de investigație;

3) refuză plasamentul beneficiarului în Serviciu;

4) recomandă beneficiarului alte servicii.

Anexa nr.2
a Hotărîrea Guvernului nr. 413
din 14 iunie 2012

STANDARDELE MINIME de calitate pentru Serviciul social „Respiro”

Capitolul I

ACCESUL LA SERVICIU

Secțiunea 1-a

Informarea – standardul 1

1. Prestatorul de Serviciu desfășoară activitatea de informare a populației și de promovare a Serviciului, inclusiv în forme accesibile persoanelor cu dizabilități.

2. Prestatorul de Serviciu:

1) pune la dispoziția populației, în condițiile legii, materiale informative (materiale tipărite, înregistrări audio-video etc.) privind specificul Serviciului;

2) asigură prezența în materialele informative a datelor accesibile, actualizate la zi cu referire la scopul și principiile de prestare a Serviciului, stabilirea eligibilității persoanelor care solicită plasarea în Serviciu, actele ce trebuie prezentate de solicitant sau reprezentantul său legal, condițiile de prestare a serviciului, mediul, calificarea personalului Serviciului, precum și termenii-cheie ai acordului de colaborare cu managerul de caz și a procedurii de soluționare a plîngerilor;

3) asigură persoanelor cu dizabilități, reprezentanților lor legali și familiei lor posibilitatea să viziteze

Serviciul pentru a cunoaște condițiile și modul de prestare a serviciului, personalul etc.;

4) organizează întâlniri cu alți prestatori de servicii sociale, servicii de educație, sănătate, reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, asociații obștești, în vederea informării cu privire la activitatea Serviciului, criteriile de admitere, tipologia beneficiarilor pentru care este destinat Serviciul etc.

Secțiunea a 2-a

Evaluarea necesităților potențialilor beneficiari ai Serviciului – standardul 2

3. Plasamentul în Serviciu este realizat în urma evaluării inițiale și evaluării complexe a situației persoanei cu dizabilități severe, care urmează a fi plasată în Serviciu.

4. Persoanele cu dizabilități severe sînt admise în Serviciu numai dacă acesta le satisface necesitățile și le oferă asistența necesară, identificată în urma procesului de evaluare.

5. Asistentul social care activează în teritoriul primăriei în a cărei rază teritorială se afla domiciliul, reședința sau se găsește solicitantul, efectuează o evaluare inițială a persoanei cu dizabilități severe care necesită a fi plasată în Serviciu și întocmește un raport de evaluare inițială.

6. În cazurile în care se stabilește necesitatea plasării persoanei cu dizabilități severe în Serviciu, asistentul social va efectua evaluarea complexă a persoanei respective, precum și a situației solicitantului.

7. Evaluarea complexă se efectuează în colaborare cu specialiștii în domeniu din cadrul echipei multidisciplinare de specialiști (asistent social comunitar, lucrător social, medic de familie, pedagog, psiholog etc.), cu participarea obligatorie a solicitantului și a potențialului beneficiar al Serviciului. Aceasta implică vizite la domiciliu și ședințe ale specialiștilor în domeniu.

8. Raportul de evaluare complexă a persoanei cu vârsta de pînă la 18 ani include numele, prenumele copilului, statutul copilului, data, luna, anul și locul nașterii, adresa, componența familiei și relația lui cu aceasta, alte contacte sociale, cronologia evenimentelor semnificative din viața copilului, necesitățile emoționale ale copilului, descrierea capacității de autoîngrijire, autonomia personală a copilului, starea generală de sănătate, greutatea, regimul alimentar (inclusiv preferințele alimentare), văzul, auzul, comunicarea, limbajul, loomoția, mobilitatea generală, medicația curentă, sănătatea mentală și dezvoltarea cognitivă, abilitățile de învățare, preocupările, necesitățile culturale, siguranța personală, posibilele riscuri pentru copil, dependența de substanțe nocive (droguri, alcool, tutun etc.), serviciile sociale de care a beneficiat anterior, compatibilitățile cu ceilalți beneficiari din serviciu unde va fi plasat, alte date relevante despre copil.

9. Raportul de evaluare complexă a persoanei cu vârsta de peste 18 ani include numele, prenumele, data și locul nașterii, starea civilă, capacitatea de exercițiu, domiciliul, descrierea capacității de autoîngrijire, autonomia personală, descrierea stării generale de sănătate, greutatea, regimului alimentar (inclusiv preferințele alimentare), văzului, auzului, comunicării, limbajului, loomoției, mobilității generale, medicației curente, sănătății mentale și dezvoltării cognitive, stării emoționale, limitările funcționale, preocupările, necesitățile culturale, siguranța personală, posibilele riscuri pentru solicitant, relația cu familia și alte contacte sociale, consumul de substanțe nocive (droguri, alcool, tutun etc.), compatibilitatea cu ceilalți beneficiari din Serviciul unde va fi plasat, alte date relevante despre adultul, care urmează a fi plasat în Serviciu.

10. Rapoartele de evaluare complexă sînt anexate la dosarul beneficiarului. Datele sînt păstrate în regim de confidențialitate, conform prevederilor legale.

11. Solicitantul/beneficiarul/reprezentantul legal are acces la raportul de evaluare inițială și la raportul de evaluare complexă.

Capitolul II

PLASAMENTUL ÎN SERVICIU

Secțiunea 1-a

Prospectarea condițiilor de viață și de asistență în Serviciu – standardul 3

12. Solicitanții Serviciului și potențialii beneficiari au dreptul să viziteze Serviciul anterior plasamentului.

13. Solicitanții Serviciului și potențialii beneficiari pot să viziteze Serviciul timp de o jumătate de zi (cel puțin) pentru a-i cunoaște pe ceilalți beneficiari, a se întâlni cu managerul de caz, personalul, a vedea camera pe care urmează să o ocupe potențialul beneficiar și a-i face cunoștință (dacă e cazul) cu persoana cu care va împărți camera.

14. Potențialul beneficiar este stabilit în plasamentul de probă, durata căruia nu va depăși, după caz, una sau două zile, pentru a se stabili compatibilitatea acestuia cu stilul de viață din Serviciu și cu ceilalți beneficiari, după caz.

15. Noul venit și ceilalți beneficiari din Serviciu sînt consultați în funcție de nivelul de înțelegere, pentru definitivarea deciziei la sfîrșitul perioadei de probă.

16. Dacă necesitățile specifice ale potențialului beneficiar nu corespund specificului Serviciului ori potențialul beneficiar nu este acceptat de beneficiarii plasați, în funcție de motivele respingerii, acesta va fi plasat, după caz, într-o altă cameră, sau cazul acestuia va fi referit într-un alt centru sau tip de serviciu social.

17. Șeful Serviciului va preciza în scris structurii teritoriale de asistență socială, prestatorului, beneficiarului sau solicitantului motivele schimbării plasamentului sau ale respingerii din Serviciu, precum și modul de contestare a deciziei.

Secțiunea a 2-a

Pregătirea beneficiarilor pentru plasament – standardul 4

18. În urma deciziei de plasament în Serviciu, în perioada de probă fiecare beneficiar, în funcție de necesitățile individuale, are dreptul la asistență și sprijin individual intens în vederea adaptării emoționale, protecției vieții și sănătății.

19. Perioada de asistență intensivă este stabilită de managerul de caz, în baza evaluării complexe a necesităților beneficiarului.

20. Prestatorul de serviciu, în comun cu managerul de caz și personalul angajat în Serviciu, oferă beneficiarului o perioadă de asistență și îngrijire intensivă.

21. Perioada de pregătire pentru plasament se realizează, în mod obligatoriu, în baza unui plan individualizat de asistență și va include activități alimentare, îngrijire și supraveghere, asistență socială, activități educative, instructive și terapeutice destinate dezvoltării și creșterii nivelului de autonomie și socializare a beneficiarului.

Secțiunea a 3-a

Planul individualizat de asistență – standardul 5

22. Serviciul asigură o planificare individualizată a serviciilor pentru fiecare beneficiar, în baza Planului individualizat de asistență.

23. Planul individualizat de asistență se elaborează în baza evaluării inițiale și evaluării complexe a cazului beneficiarului.

24. La elaborarea Planului individualizat de asistență participă echipa multidisciplinară de specialiști ai Serviciului, solicitantul și beneficiarul.

25. Planul individualizat de asistență 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 în Serviciu, precum și persoanele implicate în realizarea Planului.

26. Planul individualizat de asistență conține, de asemenea, planificarea condițiilor în care se va efectua suspendarea și încetarea plasamentului în Serviciu, individual pentru fiecare beneficiar.

27. Responsabilitatea coordonării serviciilor incluse în Planul individualizat de asistență revine managerului de caz. În cazul în care beneficiarul necesită și alte servicii decît cele pe care le poate asigura Serviciul, acestea pot fi acordate de alți prestatori de servicii sau instituții specializate și vor fi incluse în Plan.

28. Planul individualizat de asistență este semnat de șeful Serviciului, și de solicitantul Serviciului.

29. Planul individualizat de asistență constituie baza acordului de colaborare semnat între aceștia.

30. Șeful Serviciului este responsabil de monitorizarea implementării Planului individualizat de asistență a beneficiarului plasat în Serviciu.

Secțiunea a 4-a

Regulile comune interne ale Serviciului – standardul 6

31. Serviciul sprijină beneficiarii pentru ca aceștia să-și stabilească prin consens (în funcție de nivelul de înțelegere) și să respecte reguli comune de comportament în cadrul Serviciului.

32. Managerul de caz asigură beneficiarilor sprijin pentru a stabili și respecta regulile scrise sau nescrise

de comportament în cadrul Serviciului.

33. Regulile comune se referă la accesul la serviciu, păstrarea igienei și curățeniei, organizarea activităților, relațiile cu personalul Serviciului, restricțiile privind fumatul, consumul de băuturi alcoolice, utilizarea drogurilor, precum și la alte elemente ale vieții personale și de coabitare.

Secțiunea a 5-a

Condiții de locuit

ale beneficiarului – standardul 7

34. Condițiile generale de locuit corespund scopului și obiectivelor procesului de prestare a Serviciului.

35. Serviciul oferă beneficiarului un mediu sigur, accesibil și confortabil, asemănător mediului familial.

36. Serviciul poate funcționa într-o încăpere separată (sediul), într-o casă de locuit, într-un apartament din bloc sau în încăperea altui serviciu, amplasate în comunitate, astfel încât să permită accesul beneficiarului la toate resursele și facilitățile acesteia.

37. Serviciul dispune de dormitoare pentru beneficiari, cameră de zi, bucătărie și spații igienico-sanitare corespunzătoare numărului și necesităților beneficiarilor.

38. Prestatorul de serviciu asigură beneficiarul cu dreptul la intimitate, spațiu personal și confidențialitate într-un mod cât mai apropiat de mediul familial.

39. Prestatorul de serviciu asigură încăperile cu mobilierul și decorul minim necesar, care să corespundă necesităților evaluate ale beneficiarilor, să prezinte siguranță în utilizare și să fie accesibile acestora.

40. Serviciul are un aparat de telefon în funcție, accesibil tuturor beneficiarilor.

41. Spațiile interioare și cele exterioare sînt adecvat iluminate.

42. Fiecare beneficiar dispune de un spațiu locativ care include dormitorul și spații comune din locuință.

43. Fiecare beneficiar are un spațiu locativ total de minimum 9 m² și peste normă 10 m² în cazul beneficiarilor care utilizează permanent un scaun cu roțile.

44. Suprafața camerei de zi și a bucătăriei corespunde numărului și necesităților beneficiarilor.

45. În serviciu pot fi plasați maximum 6 beneficiari, cu condiția respectării spațiului minim locativ pentru fiecare beneficiar.

46. Beneficiarii care utilizează permanent un scaun cu roțile sînt plasați la etajul unu.

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

48. Beneficiarul are acces liber la spațiile Serviciului, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari, conform Regulamentului intern al Serviciului.

49. Într-o cameră sînt plasate persoane de același sex, în baza consimțămîntului reciproc al acestora (în funcție de nivelul de înțelegere) și al reprezentanților lor legali după caz, după evaluarea compatibilităților și a riscurilor coabitării.

Secțiunea a 6-a

Asistența și suportul – standardul 8

50. Beneficiarii sînt protejați, îngrijiți și sprijiniți continuu de managerul de caz și personalul Serviciului corespunzător nevoilor lor fizice și emoționale, în conformitate cu Planul individualizat de asistență, necesităților, intereselor și preferințelor acestora.

51. Prestatorul de serviciu asigură cazarea și condițiile igienico-sanitare, precum și din punctul de vedere cantitativ și calitativ hrana, echipamentul necesar beneficiarilor.

52. Prestatorul de serviciu supraveghează starea de sănătate, asigură acordarea primului ajutor medical de către personalul Serviciului și îngrijește permanent beneficiarul.

53. Serviciile sociale sau medicale suplimentare prevăzute în Planul individualizat de asistență, care nu sînt acordate în cadrul Serviciului se prestează, în conformitate cu legislația în vigoare, la recomandarea managerului de caz.

54. Prestatorul de serviciu asigură menținerea relațiilor personale ale beneficiarului, precum și contactele directe cu persoanele care sînt responsabile de îngrijire, rudele, precum și cu alte persoane față de care beneficiarul, inclusiv cel minor, are dezvoltate legături de atașament, dacă acest lucru nu contravine interesului lor.

55. Prestatorul de serviciu asigură suport emoțional și un climat favorabil dezvoltării personalității beneficiarului, inclusiv cel minor, precum și posibilități de petrecere a timpului liber și de socializare și dezvoltare a relațiilor beneficiarilor cu comunitatea.

56. Prestatorul de serviciu încurajează și sprijină beneficiarul să participe la desfășurarea activităților

din cadrul Serviciului și să-și asume responsabilități conform dezvoltării și gradului său de maturitate.

57. În luarea deciziilor care îi privesc în mod direct sau indirect pe beneficiari, prestatorul de serviciu solicită și ia în considerare opiniile acestora, în raport cu vârsta și gradul de maturitate, precum și ale reprezentantului lor legal, și ale altor persoane importante pentru beneficiar, după caz.

Secțiunea a 7-a

Înregistrarea și păstrarea datelor – standardul 9

58. Prestatorul de serviciu aplică politici și proceduri scrise de înregistrare, utilizare și păstrare a datelor aferente procesului de furnizare a serviciilor. Acestea se înregistrează, utilizează și se păstrează conform politicilor și procedurilor stabilite de prestatorul de serviciu, cu respectarea prevederilor legale.

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

60. Datele referitoare la beneficiarii Serviciului (evaluările, planurile individuale de asistență, contractele etc.) se păstrează în regim de confidențialitate de prestatorul de serviciu. Se asigură accesul necondiționat al beneficiarilor sau reprezentantului lor legal la datele care îl privesc pe beneficiar.

61. În situații speciale, când este necesar acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului său legal privind furnizarea unor informații personale, prestatorul de serviciu aplică proceduri scrise privind utilizarea sau eliberarea unor documente conținând datele beneficiarilor.

62. Prestatorul de serviciu arhivează datele în dosare și le păstrează în condiții de securitate, le actualizează și le utilizează în conformitate cu prevederile legale.

Secțiunea a 8-a

Procedura de soluționare a plîngerilor – standardul 10

63. Serviciul deține și aplică o procedură scrisă, clară și eficientă de soluționare a plîngerilor cu privire la serviciile prestate, în conformitate cu Legea nr.190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare.

64. Plîngerea poate fi depusă în scris de către beneficiarul Serviciului, reprezentantul său legal, familia acestuia, autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi sau nivelul al doilea, altă persoană terță.

65. Procedura de soluționare a plîngerilor este aplicabilă fiecărui beneficiar, fiindu-i accesibilă în forma stabilită de prestatorul de serviciu în funcție de nivelul acestuia de înțelegere. Acesta poate solicita sprijin din partea personalului Serviciului pentru a înregistra o plîngere privind prestarea serviciului.

66. Prestatorul de serviciu, șeful Serviciului, managerul de caz și alt personal al Serviciului garantează că nu vor aplica repercusiuni beneficiarului ca urmare a înregistrării ori soluționării plîngerii acestuia.

67. Managerul de caz păstrează într-un registru special și la dosarul beneficiarului înregistrări ale tuturor plîngerilor, precum și ale măsurilor luate pentru rezolvarea lor.

Capitolul III

PREVENIREA FORMELOR DE VIOLENȚĂ

Secțiunea 1-a

Prevenirea formelor de violență asupra beneficiarului – standardul 11

68. Prestatorul de serviciu asigură informarea personalului și a beneficiarilor Serviciului, prin modalități accesibile, după caz, asupra procedurilor cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau a acuzațiilor de violență asupra beneficiarilor.

69. Prestatorul de serviciu promovează și aplică măsuri de protejare a beneficiarilor împotriva oricărei forme de intimidare, discriminare, violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

70. Prestatorul de serviciu asigură măsuri de siguranță și securitate legale și necesare pentru asigurarea protecției beneficiarului împotriva evenimentelor și accidentelor cu potențial vătămător.

71. Personalul Serviciului încurajează și sprijină beneficiarii și reprezentanții săi legali să sesizeze orice formă de violență din partea personalului.

72. Persoanele (angajații, membrii familiei și rudele beneficiarului ș.a.) care identifică situații de violență, neglijare sau exploatare a unui beneficiar, au obligația de a înștiința imediat managerul de caz și prestatorul de serviciu, care adoptă măsuri conform legii, anunțând după caz serviciul medical de urgență, poliția, procuratura etc.

Secțiunea a 2-a

Prevenirea formelor de violență asupra personalului – standardul 12

73. Serviciul are un sistem de prevenire a violenței asupra personalului Serviciului din partea beneficiarului.

74. Personalul Serviciului trebuie să aibă un comportament adecvat în conformitate cu normele deontologice, care nu provoacă violență din partea beneficiarului.

75. Situațiile de violență care apar sînt comunicate managerului de caz, prestatorului de serviciu, reprezentantului legal, după caz, și se discută în cadrul ședințelor de supervizare.

76. În situații de violență asupra personalului, angajatul Serviciului, managerul de caz, prestatorul de serviciu sau reprezentantul legal anunță, după caz, serviciul medical de urgență, poliția și procuratura.

Capitolul IV

RESURSE UMANE

Secțiunea 1-a

Angajarea personalului – standardul 13

77. Serviciul dispune de o structură și de state de personal în concordanță cu misiunea și obiectivele sale, pentru desfășurarea eficientă a procesului de prestare a Serviciului.

78. Structura de personal a Serviciului include șeful Serviciului, psihopedagogul, asistentul medical, infirmierul și alt personal specializat, după caz, în conformitate cu Planul individualizat de asistență al beneficiarului.

79. Ponderea personalului se stabilește și se revizuieste periodic de prestatorul de serviciu, pentru a răspunde dinamicii cerințelor beneficiarilor Serviciului.

80. Personalul Serviciului activează după un program în corespundere cu Planul individualizat de asistență al beneficiarului.

81. Pentru fiecare poziție a personalului Serviciului există o fișă a postului în care sînt prevăzute rolul și responsabilitățile angajatului (calificare, experiență, abilități profesionale, calități morale etc.).

82. Fișele postului sînt corelate cu scopul și obiectivele Serviciului.

83. Fiecare angajat are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului.

84. Fiecare angajat are obligația de a cunoaște și respecta prevederile fișei postului pe care îl ocupă.

Secțiunea a 2-a

Formarea personalului – standardul 14

85. Angajații Serviciului participă la cursuri de formare profesională, pentru a dobîndi abilitățile și cunoștințele necesare, în scopul oferirii serviciilor de calitate și sporirii nivelului lor de competențe profesionale.

86. Prestatorul de serviciu:

a) planifică 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 specialiștilor Serviciului, conform necesităților de instruire identificate, politicile, bunele practici și cercetările în domeniu;

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