**Anexa nr.1**

**la Decizia Consiliului raional Rîșcani**

**nr. 05/08 din 24 septenbrie 2021**

REGULAMENT

al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu

I. Dispoziţii generale

            1. Regulamentul al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu (în continuare – Regulament) reglementează modul de organizare şi funcţionare, scopul, obiectivele şi finanţarea acestuia.

            2. Serviciul de îngrijire socială la domiciliu (în continuare – Serviciu) reprezintă un serviciu social primar (creat în subordinea structurii teritoriale de asistenţă socială).

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

            3. Serviciul îşi desfăşoară activitatea în conformitate cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate, dispoziţia autorităţii publice locale de nivelul al doilea, precum şi cu prevederile legislaţiei în vigoare.

            4. În sensul prezentului Regulament, termenii utilizaţi au următoarea semnificaţie:

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

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

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

            5. Calitatea serviciilor prestate este evaluată periodic şi la necesitate de către fondator şi Inspecţia Socială.

            6. Litigiile apărute în domeniul prestării serviciilor care nu pot fi soluţionate pe cale amiabilă între părţi sînt transmise spre soluţionare instanţelor de judecată, în condiţiile legii.

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

            1) consiliere;

            2) suport pentru următoarele activităţi:

            a) procurarea, din mijloacele financiare ale beneficiarului,

            a produselor alimentare, a mărfurilor de uz casnic şi a medicamentelor;

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

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

            d) îngrijirea locuinţei şi a gospodăriei;

            e) predarea şi ridicarea obiectelor de uz casnic şi a hainelor la/de la spălătorie, curăţătorie chimică, reparaţie;

            f) realizarea igienei personale;

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

            h) antrenarea beneficiarului în activităţi sociale şi culturale;

            i)menținerea /facilitarea comunicării cu rudele și prietenii;

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

            k) după caz, încălzirea sobelor.

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

II. Principiile de organizare, scopul şi obiectivele Serviciului

            8. Serviciul îşi desfăşoară activitatea în baza următoarelor principii:

            1) accesibilitate şi disponibilitate;

            2) informare;

            3) abordare individualizată;

            4) parteneriat;

            5) participare;

            6) confidenţialitate;

            7) nondiscriminare.

            9. Scopul Serviciului este prestarea calitativă a serviciilor de îngrijire la domiciliu, pentru îmbunătăţirea calităţii vieţii beneficiarilor.

            10. Obiectivele Serviciului sînt următoarele:

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

            2) prevenirea instituţionalizării prin menţinerea persoanelor în mediul familial şi comunitar;

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

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

            5) mobilizarea comunităţii pentru soluţionarea necesităţilor cu implicarea voluntarilor;

            6) asigurarea evidenţei centralizate a potenţialilor beneficiari care locuiesc în raza unităţii teritorial-administrative.

III. Organizarea şi funcţionarea Serviciului

Secţiunea 1

Beneficiarii Serviciului

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

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

            2) persoanele vîrstnice care au atins vîrsta standard de pensionare şi persoanele cu dizabilități adulte , care cad sud incidența art.2 alin.(1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care nu au copii sau copiii au copii majori inapți de muncă sau locuiesc separat de copiii majori apți de muncă obligați , conform legislației , să-i întrețină și să-i îngrijească , dar care , din anumite considerente justificate , nu-și pot realiza obligațiile.

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

            1) persoanele vîrstnice care au atins vîrsta standard de pensionare şi persoanele cu dizabilităţi, ai căror copii sînt obligaţi, conform legislaţiei, să-i întreţină, dar din considerente justificate nu-şi pot realiza obligaţiile;

            2) persoanele vîrstnice care au atins vîrsta standard de pensionare şi cad sub incidenţa art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, ai căror copii sînt obligaţi, conform legislaţiei, să-i întreţină, dar din motive întemeiate nu-şi pot realiza obligaţiile;

            3) persoanele cu vîrsta de peste 18 ani care, după spitalizare, necesită îngrijiri temporare în vederea recuperării stării de sănătate şi nu au suport pentru îngrijire la domiciliu: persoanele care se externează din spital după intervenţii chirurgicale; convalescenţii după accidente vasculare cerebrale, fracturi de col femural, paralizii;

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

            5) persoanele care necesită îngrijiri de lungă durată: bolnavii cronici (cu excepţia bolilor infecţioase) care, din cauza bolii, nu sînt capabili să-şi desfăşoare activităţile cotidiene (alimentare, igienă personală etc.), fiind imobilizaţi la pat şi necesitînd ajutor permanent.

Secţiunea a 2-a

Drepturile şi obligaţiile prestatorului de servicii

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

            1) să stabilească, în condiţiile legii, parteneriate şi acorduri cu autorităţile administraţiei publice locale, asociaţii obşteşti, instituţii, organizaţii şi agenţi economici în scopul realizării atribuţiilor sale;

            2) să solicite şi să primească, în condiţiile legii, de la autorităţile administraţiei publice centrale şi locale, de la instituţii şi organizaţii documente, materiale şi informaţii necesare pentru exercitarea atribuţiilor sale;

            3) să acceseze mijloace financiare de la organizaţii donatoare şi să le utilizeze în scopul realizării competenţelor sale, în conformitate cu legislaţia.

            14. Prestatorul are următoarele obligaţii:

            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 şi suspendare/sistare a prestării serviciilor;

            3) să deţină baza de date a lucrătorilor sociali, a beneficiarilor şi a solicitanţilor de Serviciu;

            4) să păstreze dosarul personal al beneficiarului Serviciului;

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

            6) să respecte procedura de înregistrare şi soluţionare a plîngerilor cu privire la serviciile prestate în cadrul Serviciului, în conformitate cu legislaţia;

            7) să colaboreze cu autorităţile administraţiei publice locale şi cu alţi prestatori de servicii în vederea asigurării procesului de incluziune socială a beneficiarilor şi accesului lor la alte servicii din comunitate;

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

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

            10) să identifice necesităţile de instruire continuă a lucrătorilor sociali şi să organizeze cursuri de formare profesională continuă;

            11) să asigure monitorizarea şi evaluarea Serviciului;

            12) să asigure evidenţa contabilă a Serviciului.

Secţiunea a 3-a

Drepturile şi obligaţiile beneficiarilor Serviciului

            15. Beneficiarii Serviciului au dreptul:

            1) să fie informaţi asupra prevederilor legale privind funcţionarea Serviciului;

            2) să îşi exprime acordul referitor la serviciile prestate;

            3) să înainteze şi să depună plîngeri, în condiţiile legii, referitor la calitatea serviciilor prestate, la atitudinea şi tratamentul personalului;

            4) să fie asistaţi şi ajutaţi de către personalul Serviciului la realizarea obiectivelor planului individualizat de îngrijire;

            5) să li se păstreze şi să li se utilizeze datele cu caracter personal conform legislaţiei;

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

            7) să fie trataţi cu respect şi demnitate de către personalul Serviciului;

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

            16. Beneficiarii Serviciului au următoarele obligaţii:

1. să furnizeze informaţii veridice ce țin de identitatea sa , starea de sănătate , dificultățile cu care se confruntă , inclusiv date privind situația copiilor majori apți de muncă .

1.1 să furnizeze informații veridice privind situația copiilor majori apți de muncă , locul domicilierii acestora, prezența /lipsa legăturilor cu aceștea , existența /lipsa comunicării cu aceștia .

            2) să respecte regulamentul de activitate al Serviciului;

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

Secţiunea 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 asistenţă socială.

            18. Prestatorul înregistrează cererea în registrul de evidenţă a solicitanţilor.

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

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

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

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

Secţiunea 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 şedinţei de planificare a îngrijirii.

            La şedinţă sînt examinate rezultatele evaluării necesităţilor de îngrijire şi recomandările formulate de echipa multidisciplinară.

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

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

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

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

            28. Beneficiarii indicaţi 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 indicaţi 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.

Secţiunea a 6-a

Monitorizarea şi 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 necesităţilor de îngrijire ale beneficiarului şi Standardelor minime de calitate prevăzute în anexa nr. 2 la prezenta hotărîre, prestatorul efectuează monitorizarea şi evaluarea serviciilor.

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

            1) o dată la 3 luni, la beneficiarii noi;

            2) o dată la 6 luni şi, respectiv, la necesitate.

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

            32. Şeful Serviciului întreprinde activităţi suplimentare de monitorizare şi verificare în cazurile în care există suspiciuni, semnale de abateri sau abuz faţă de beneficiar.

            33. În cazul în care şeful Serviciului constată existenţa circumstanţelor care impun modificarea serviciilor prestate beneficiarului, el convoacă echipa multidisciplinară pentru reevaluarea necesităţilor de îngrijire.

Secţiunea a 7-a

Suspendarea şi 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 rezidenţial;

            3) la plasarea temporară a beneficiarului într-o instituţie 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 reşedinţei curente a beneficiarului;

            6) decesul beneficiarului.

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

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

Secţiunea a 8-a

Managementul Serviciului

            37. Personalul Serviciului este format din şeful Serviciului, lucrători sociali, contabil şi (după caz ) şofer.

            38. Şeful Serviciului dirijează nemijlocit activitatea organizatorică, acordă suport metodic-informaţional, realizează controlul asupra activităţii personalului, în conformitate cu obligaţiile sale funcţionale stabilite în fişa postului. Şeful Serviciului se numeşte şi se eliberează din funcţie prin ordinul fondatorului Serviciului.

            39. Funcţia de şef al Serviciului se instituie pentru un număr de 30 de unităţi de personal.

            40. Angajarea personalului se efectuează prin încheierea unui contract individual de muncă în formă scrisă şi se legalizează prin ordinul (dispoziţia, decizia, hotărîrea) şefului Serviciului, emis în baza contractului.

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

            Norma de lucru pentru lucrătorul social se stabileşte în funcţie de severitatea stării solicitanţilor, dar nu mai puţin de 8 beneficiari în localităţile rurale şi nu mai puţin de 10 beneficiari în localităţile urbane.

            42. Numărul de vizite planificate pentru îngrijirea beneficiarilor la domiciliu se stabileşte în funcţie de necesităţile acestora atestate în urma evaluării, reieşind din numărul de 40 de ore lucrătoare pe săptămînă pentru lucrătorii sociali angajaţi cu normă întreagă (de luni luni pînă vineri), dar nu mai puţin de 2-3 vizite pe săptămînă la beneficiar.

            43. Serviciile se acordă conform unui program flexibil, în funcţie de necesităţile beneficiarului şi de planul individualizat de îngrijire.

            44. Prestatorul asigură lucrătorii sociali cu echipament necesar pentru desfăşurarea activităţilor 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, reieşind 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 localităţile 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 spaţii repartizate de administraţia publică locală sau fondator, conform Standardelor minime de calitate.

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

            49. Serviciul deţine şi gestionează baza de date a solicitanţilor şi a beneficiarilor în conformitate cu legislaţia privind datele cu caracter personal.

            50. Serviciul asigură formarea profesională iniţială şi continuă a personalului angajat în vederea realizării eficiente a obligaţiilor funcţionale.

IV. Finanţarea Serviciului

            51. Serviciul este finanţat din contul fondatorului, al bugetelor unităţilor administrativ-teritoriale, al granturilor, al donaţiilor oferite de persoane fizice şi juridice, al contribuţiilor beneficiarilor, precum şi din alte surse, conform legislaţiei.

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

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

            54. Prestatorul planifică mijloacele financiare necesare pentru formarea continuă a personalului în vederea creşterii competenţei acestuia.

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

Anexa nr. 1

la Regulamentul Serviciului

de îngrijire socială la domiciliu Rîșcani

Dlui/dnei \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Şef Direcția Asistență Socială și Protecție a Familiei Rîșcani

CERERE

de luare în evidenţă

Subsemnatul(a)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, IDNP\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

                                   (numele, prenumele)

născut(ă) la data de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

                                               (ziua, luna, anul, ţara de origine)

cu domiciliul stabilit în \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

str.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_\_, bl. \_\_\_\_\_\_scara\_\_\_\_\_\_ etaj.\_\_\_\_\_

ap. \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

localitatea\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ raionul, oraşul, municipiul\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

                        (denumirea)                                                                      (denumirea)

posesor(oare) al(a) buletinului de identitate / permisului de şedere / altui act de identitate seria \_\_\_\_\_, nr. \_\_\_\_\_\_\_, eliberat de \_\_\_\_\_\_, la data de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

                                                                            (oficiul)

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

(de subliniat)

Data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                                Semnătura solicitantului \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

La cerere se anexează, în copie, certificatul de încadrare în grad de dizabilitate , actul de

identitate, actul ce atestă prezenţa reprezentantului legal (în caz de necesitate), adeverinţa privind componenţa familiei, certificatul medical cu indicaţiile terapeutice privind necesitatea includerii persoanei în Serviciu.

Primită la data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ şi înregistrată cu nr. \_\_\_\_\_\_\_\_

Semnătura persoanei responsabile \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Concluzia şefului DASPF Rîșcani\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Semnătura \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Anexa nr. 2

la Regulamentul Serviciului

de îngrijire socială la domiciliu Rîșcani

INSTRUCŢIUNE

privind modul de determinare a eligibilităţii pentru Serviciu

            1. Solicitantul este considerat eligibil pentru Serviciu dacă întruneşte următoarele condiţii:

            1) se încadrează în unul dintre grupurile de persoane menţionate în pct. 11 sau 12 din Regulamentul Serviciului de îngrijire socială la domiciliu;

            2) nu beneficiază de servicii în cadrul unor instituţii rezidenţiale (nu este la întreţinerea deplină/parţială a statului) sau de servicii de asistenţă personală, plasament familial;

            3) în cadrul evaluării , echipa multidisciplinară determină dacă solicitantul necesită sau nu îngrijire la domiciliu.

            2. Nu se admit în Serviciu persoanele cu boli psihice aflate în perioada de acutizare, bolnavii de alcoolism, narcomanie, toxicomanie, tuberculoză şi cu alte maladii care necesită tratament în instituţii specializate.

Anexa nr. 3

la Regulamentul Serviciului

de îngrijire socială la domiciliu Rîșcani

**FIŞA DE EVALUARE**

**a necesităţilor de îngrijire la domiciliu**

Nr. fişei \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Data evaluării \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

I. Date despre beneficiar

Nume, prenume \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Data şi locul naşterii \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Persoană care a atins vârsta standard de pensionare , nr. legitimaţiei \_\_\_\_\_\_\_\_\_, sau încadrată în grad de dizabilitate ( se indică gradul ) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, seria și nr. certificatului de dizabilitate stabilit la data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

valabil pînă la data de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(pentru beneficiarii de servicii contra plată se indică grupul de personae , conform clasificării din pct.12 din Regulamentul –cadru) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Domiciliat (ă):

( se indică adresa deplină) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ mobil \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Stare civilă \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ limba vorbită:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Studii \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Profesie /ocupație \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**II. Date despre familia biologică/extinsă şi persoanele importante pentru beneficiar:**

1. Soţ / soţie / copii (chiar dacă locuiesc separat)/reprezentant legal şi alţi membri

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr. crt.** | **Nume prenume** | **Vîrstă** | **Adresă, telefon** | **Grad de rudenie** | **Statut ocupațional** | **Stare de sănătate** | **Note** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

2. Persoana de contact în caz de urgenţă

Nume, prenume \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Adresă \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Telefon /mobil \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

III. Evaluarea socială

1.  Locuinţă şi dotarea :

Proprietate personală:                        ο da                           ο nu

Starea tehnică: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ο casă             ο bloc             ο  etaj             ο lift  ο alte situaţii \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Numărul de camere ( odăi locuibile): \_\_\_\_\_\_\_\_    ο bucătărie  ο baie

WC este amplasat în casă:    ο da ο nu

Încălzire:         ο nu există     ο autonomă    ο centralizată                    ο cu lemne     ο cu cărbune

Aprovizionare cu apă:                        ο rețea publică           ο fîntînă

                                               ο rece                         ο caldă

Electricitate:                ο da                ο nu

* Maşină de spălat :             ο automată     ο semiautomată ο simplă ο nu are

Aragaz ο                    Frigider ο                   Aspirator ο

2. Starea locuinței: ο excelentă         ο bună                  ο satisfăcătoare          ο nesatisfăcătoare

Umiditate:      ο adecvată     ο igrasie

Luminozitate: ο adecvată     ο neadecvată

Concluzii privind starea tehnică și sanitară a locuinței:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.         Reţeaua socială:

Locuiește: ο singur/ă ο cu soţ/soţie ο cu copii ο cu alte rude ο cu alte persoane

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

solicitantul este ajutat de membrii familiei biologice: ο da  ο nu

ο cu bani ο cu produse alimentare  ο activităţi de menaj        ο altele \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Relaţiile cu familia sînt: ο bune        ο problematice           ο fără relaţii

Există risc de neglijare din partea familiei: ο da      ο nu

                                                           abuz: ο da      ο nu

Specificaţi: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Prieteni, vecini:

Este în relaţii bune cu prietenii, vecinii:                 ο da    ο nu

Relaţiile sînt:                                                  ο permanente            ο ocazionale

Numele şi prenumele prietenilor şi/sau vecinilor cu care are relaţii bune şi de ajutor reciproc:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Este ajutat de prieteni și vecini pentru: ο da ο nu

ο cumpărături ο activităţi de menaj ο activități culturale/interacțiune cu comunitatea

(specificați )

ο altele \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Participă la:    ο activităţi ale comunităţii ο activităţi recreative ο activităţi religioase

Comunitatea îi oferă un anumit suport:         ο da                ο nu

Dacă da, specificaţi: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

IV. Evaluarea situaţiei economice: Mărimea

1. Venit lunar propriu:    ο pensie de asigurări sociale de stat

ο alocaţie socială de stat

ο alte prestații sociale ( se indică tipul )

Total pe lună \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Alte venituri:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Venitul global al familiei compus din: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Bunuri mobile şi imobile aflate în posesie: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

V. Evaluarea stării de sănătate:

A. Diagnostic actual: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

B. Starea de sănătate actuală: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

C. Recomandările medicului de familie: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

VI. Autonomia şi capacitățile funcționale ale beneficiarului:

1.  Activităţi de îngrijire personală:

Igienă personală:    ο         nu necesită ajutor                   ο necesită ajutor:

                                                                                           parţial

                                                                                  integral

Îmbrăcat/dezbrăcat:    ο         nu necesită ajutor                   ο necesită ajutor:

(posibilitatea de a se îmbrăca ,de a se

dezbrăca , de a avea un aspect îngrijit ) parţial

                                                                                              integral

Mobilitate: ( trecerea de la o poziție ο         nu necesită ajutor                   ο necesită ajutor:

la alta : ridicat – așezat, așezat –culcat etc.

-și mișcarea dintr-un sens în altul )

                                                                        parţial

                                                                      permanent

Dispozitive utilizate la deplasare:  ο fără dispozitive           ο cu dispozitive:

                                               scaun rulant

baston

                                               premergător

                                                altele

Deplasare în interiorul locuinţei: ο nu necesită ajutor        ο necesită ajutor

( cu sau fără mijloace ajutătoare tehnice) ο parțial

                                                                                                ο imobilizat la pat

Deplasare în exteriorul locuinţei:

( cu sau fără mijloace ajutătoare tehnice)    ο     nu necesită ajutor                   ο necesită ajutor:

                                                                                                                      ο parţial

                                                                                                                      ο integral

2. Suport în activitățile menajere și gospodărești:

Prepararea și servirea hranei:

( capacitatea de a-și prepara singur mîncarea ) ο nu necesită ajutor  ο necesită ajutor:

la preparare ο la preparare

la servire la servire

Activităţi gospodăreşti:                         ο nu necesită ajutor ο necesită ajutor:

(curăţenie cameră,                                                                             parțial

spălat/reparat  haine, vase) la preparare

                                                    integral

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Gestionarea propriilor venituri :       ο nu necesită ajutor   ο necesită ajutor:

                                                           parțial

                                                            integral

Procurarea produselor                      ο nu necesită ajutor               ο necesită ajutor

alimentare și industriale:                          parțial

integral

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Utilizarea mijloacelor                         ο nu necesită ajutor               ο necesită ajutor:

de transport public:                                                                parțial

                                                integral

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**VII. Evaluarea capacităților senzoriale şi psihoafective ale beneficiarului:**

Acuitate vizuală:        ο  vede bine, poate distinge obiectele în detalii

            ο         distinge feţe, obiecte de dimensiuni mari

             ο         vede relativ bine, se poate orienta, evită obstacolele

            ο         vede numai umbre şi lumini

ο        nu vede

Comunicarea:   ο  vorbeşte bine, clar și fluent, folosește un limbaj care poate fi înțeles

             ο  unele dificultăți în vorbire – lipsa clarității și a fluenței (are tendință de a se

bîlbîi), dar folosește un limbaj care poate fi înțeles

            ο  dificultăți în vorbire, este înțeles doar de cei care îl cunosc bine

            ο  se folosește de gesturi atunci cînd vrea să comunice

            ο  nu răspunde cînd i se vorbește, cu excepția propriului său nume

ο  nu vorbește

ο  nu aude

Orientare: ο nu necesită ajutor                                  ο necesită ajutor:

                                                                                  parţial

                                                                               integral

Memorie:        ο păstrată                   ο afectată parțial       ο afectată în totalitate

Probleme comportamentale:   ο agresiune verbală față de alte persoane

            ο agresiune fizică față de alte persoane

            ο acțiuni exagerate

            ο distruge obiecte

            ο necesită atenție sporită

                                   ο altele\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

VIII. Rezultatele evaluării:

A. Necesităţile identificate

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

B. Doleanțele persoanei evaluate:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

C. Recomandările echipei multidisciplinare:

 ο se recomandă admiterea solicitantului în cadrul Serviciului gratuit sau contra plată

( subliniați )

ο nu se recomandă admiterea solicitantului în cadrul Servicului

ο se recomandă referirea solicitantului către alte servicii

ο altele \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Membrii echipei multidisciplinare:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Anexa nr. 4

la Regulamentul Serviciului

de îngrijire socială la domiciliu Rîșcani

DOSARUL PERSONAL al beneficiarului

            Dosarul personal al beneficiarului include următoarele acte:

            1) cererea de luare în evidenţă;

            2) după caz:

            a) evaluarea iniţială, conform Managementului de caz, aprobat prin Ordinul ministrului protecţiei sociale, familiei şi copilului nr. 71 din 3 octombrie 2008;

            b) formularul de referire a cazului spre serviciile sociale specializate, conform Mecanismului de supervizare profesională în asistenţa socială, aprobat prin Ordinul ministrului protecţiei sociale, familiei şi copilului nr. 99 din 31 decembrie 2008;

            3) fişa de evaluare a necesităţilor de îngrijire la domiciliu;

            4) planul individualizat de îngrijiri;

            5) certificatul medical cu indicaţiile terapeutice privind necesitatea includerii persoanei în Serviciu;

            6) copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate ;

1. copia actului de identitate;

8) copia poliței de asigurare

9) acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal ;

10 )adeverința privind componența familiei ;

            11) decizia prestatorului privind includerea persoanei în Serviciu;

            12) acordul de prestări servicii (pentru beneficiarii indicaţi în pct. 11 din Regulamentul-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu);

            13) contractul de prestări servicii (pentru beneficiarii indicaţi în pct. 12 din Regulamentul-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu);

          14.rapoartele de monitorizare cu privire la vizitele la domiciliu ale șefului Serviciului ;

14.1) acte ce confirmă statutul copiilor majori inapți de muncă ( certificate privind încadrarea în grade de dizabilitate ,atingerea vîrstei standard de pensionare , aflarea în concediu prenatal și de îngrijire a copilului, precum și altele );

14.2) acte ce confirmă imposibilitatea copiilor majori apți de muncă de a-și exercita obligațiile de întreținere a părinților inapți de muncă ( certificatul privind prezența unor maladii incurabile în fază terminală sau concluzia consiliului medical consultativ al instituției medico-sanitare publice ; copia încheierii , hotărîrii instanței de judecată , copia ordonanței de protecție ; certificatul privind satisfacerea serviciului militar; certificatul eliberat de autoritățile administrației publice locale de nivelul întîi privind lipsa de pe teritoriu ; declarațiile vecinilor sau rudelor apropiate privind lipsa legăturii cu copiii, certificatul de la organelle de ordine publică ; ancheta socială privind situația copiilor majori etc.)

15) alte acte relevante.

Anexa nr. 5

la Regulamentul Serviciului

de îngrijire socială la domiciliu Rîșcani

**ACORD**

**de prestări servicii nr.\_\_\_\_\_ din\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

( aplicabil beneficiarilor indicați în pct.11 din Regulamentul Serviciului de îngrijire social la domiciliu )

Înceheiat între:

**Prestatorul de servicii**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ și \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, în calitate de beneficiar al Serviciului.

**Obiective :**

**II. Obligațiile părților**

***Prestatorul:*** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Beneficiarul:*** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**III. Perioada acordului\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**IV. Subsemnatul,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** am fost informat că acest accord se încheie pentru o perioadă determinată și că nerespectarea responsabilităților asumate condiționează încetarea intervenției din partea prestatoruluide servicii.

Data întocmirii \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Semnătura beneficiarului\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Semnătura prestatorului\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­\_

**Anexa nr.6**

**la Regulamentul Serviciului de**

**îngrijire socială la domiciliu Rîșcani**

**CONTRACT**

**de prestări servicii nr. \_\_\_\_\_\_\_din \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(aplicabil beneficiarilor indicaţi în pct. 12 din Regulamentul-cadru   
al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu)

**I. Părţile contractului**

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

**II. Obiectul Contractului**

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

1) consiliere;

2)suport pentru următoarele activităţi:

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

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

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

d) îngrijirea locuinţei şi a gospodăriei, curățenie generală 1/trimestru ,

întreținere curățenie , îngrijirea gospodăriei ;

e) predarea şi ridicarea obiectelor de uz casnic şi a hainelor de la spălatorie, curăţătorie chimică, reparaţie;

f) realizarea igienei personale,toaletă generală, toaletă parțială ;

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

h) antrenarea beneficiarului în activităţi sociale şi culturale;

i) menținerea/facilitarea comunicării cu rudele şi prietenii;

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

k)după caz,încălzirea sobelor ;

l) alte servicii (conform înţelegerii dintre părţi) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**III. Drepturile şi obligaţiile părţilor**

**3.1. Prestatorul are dreptul:**

1. Să întreprindă activități suplimentare de monitorizare și verificare în caz dacă există suspiciuni , semnale de abateri ,abuz față de beneficiar sau invers.

2.De a sista serviciul în caz de nerespectare a prezentului contract și a prevederilor Regulamentului SÎSD.

**3.2. Beneficiarul are dreptul:**

1.Să fie informat asupra prevederilor legale privind funcționarea Serviciului SÎSD.

2.Să înainteze și să depună plîngeri în condițiile legislației referitor la calitatea serviciilor prestate , atitudinii personalului.

3.Să i se păstreze și utilizeze date cu caracter personal conform legislației.

4. Să participe la procesul de luare a deciziilor referitor la acordarea serviciilor.

**3.3. Prestatorul se obligă:**

1.Să presteze servicii în conformitate cu Standartele minime de calitate .

2.Să asigure confidențialitatea datelor cu caracter personal , stocate în dosarul personal al beneficiarului.

**3.4. Beneficiarul se obligă:**

1.Să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitate, situația familiară , socială și starea sănătății.

2.Să respecte Regulamentul de activitate a SÎSD.

3.Să manifeste atitudine respectuoasă față de personalul SÎSD.

**IV. Perioada Contractului**

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

4.2.Termenul de acţiune a Contractului poate fi modificat cu acordul scris al ambelor părţi, printr-un act adiţional, încheiat cu cel puţin 10 zile înainte de data expirării prezentului Contract.

**V. Preţul şi costul total al Contractului**

5.1. Preţul contractului constituie \_\_\_\_\_\_\_/an, sumă care se plăteşte (se indică numărul de tranşe).

5.2. Costul serviciilor prestate este de \_\_\_\_\_ /lună.

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

**VI. Forţa majoră**

6.1. Părţile sînt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea parţială sau integrală a angajamentelor conform prezentului Contract dacă aceasta este cauzată de producerea unor cazuri de forţă majoră.

6.2. Prin cazuri de forţă majoră se înţelege: războaie, calamităţi naturale, incendii, inundaţii, cutremure de pămînt, modificări în legislaţie şi dispoziţii ale Guvernului, greve şi alte circumstanţe care nu depind de voinţa părţilor.

6.3. Suveranitatea circumstanţelor de forţă majoră, momentul apariţiei şi termenul de acţiune trebuie să fie confirmate prin certificatul cu privire la forţa majoră, eliberat de organul competent.

**VII. Rezilierea Contractului**

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

1) refuz al Prestatorului de a presta serviciile prevăzute în prezentul Contract;

2) nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare a serviciilor stabilite;

3) nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a serviciilor;

4) nesatisfacere de către una dintre părţi a pretenţiilor înaintate conform prezentului Contract.

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

7.3. Partea înştiinţată este obligată să răspundă la notificare în decurs de   
10 zile. În cazul în care problema nu este soluţionată în termenele stabilite, partea iniţiatoare are dreptul să declare Contractul reziliat, conform situaţiei la data indicată în notificare.

7.4. Obligaţiile contractuale existente la momentul rezilierii Contractului trebuie să fie satisfăcute necondiţionat.

*Notă: Sistarea prestării serviciilor reprezintă o condiţie a rezilierii Contractului.*

**VIII. Reclamaţii**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**IX. Dispoziţii finale**

9.1. Litigiile izvorîte din prezentul Contract vor fi soluţionate de către părţi pe cale amiabilă. În caz de neînţelegeri, acestea vor fi supuse examinării în ordinea stabilită de legislaţia în vigoare în Republica Moldova.

9.2. Orice modificări şi completări la prezentul Contract sînt valabile numai în cazul în care au fost făcute în scris şi au fost semnate de reprezentanţii împuterniciţi ai ambelor părţi.

9.3. Nici una dintre părţi nu are dreptul să transmită obligaţiile şi drepturile sale contractuale unor persoane terţe fără înştiinţarea şi acordul scris al celeilalte părţi.

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

9.5. Prezentul Contract poate fi completat cu anexe şi acorduri suplimentare, după necesitate, care vor deveni părţi integrante ale acestuia, precum şi cu acte adiţionale privind plata lunară, eşalonarea, din motive întemeiate, a plăţilor stabilite conform Contractului etc.

9.6. Contractul a fost semnat de părţi la data de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

**Data întocmirii Contractului:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Semnăturile părţilor:**

Prestatorul Beneficiarul / reprezentantul legal

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Anexa nr.7

la Regulamentul Serviciului

de îngrijire socială la domiciliu Rîșcani Descrierea serviciilor de îngrijire socială la domiciliu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr.  Crt. | Tipul de serviciu | Descrierea serviciului |
| 1. | Consiliere | Comunicare:  furnizarea de informații privind drepturile persoanelor vîrstnice și persoanelor cu dizabilități;  Îndrumarea beneficiarilor spre instituțiile competente pentru soluționarea problemelor cu care se sonfruntă; sprijinirea beneficiarilor, responsabilizarea și mobilizarea acestora de a-și dezvolta abilități personale . |
| 2 | Efectuarea de cumpărături : produse alimentare, mărfuri de uz casnic din mijloacele financiare ale beneficiarului | Efectuarea cumpărăturilor conform unei liste, din banii beneficiarului.  \* Cumpărăturile se vor efectua în locuri disponibile din comunitate, după caz, din centre raionale/orașe/municipii în funcție de cumpărăturile necesare și cantitatea acestora.  \* Pentru cumpărăturile solicitate, a cărora greutate depășește 5 kg, lucrătorul social va solicita unitate de transport din cadrul Serviciului, precum și după caz va utiliza căruciorul pentru transportarea produselor alimentare şi industriale. |
| 3 | Prepararea hranei , hrănirea , livrarea prînzurilor calde | |
| 3.1 | Prepararea hranei | Hrana se prepară la domiciliul beneficiarului din produsele puse la dispoziție de către acesta, precum și în cantități suficiente pentru alimentarea beneficiarului. Hrana acordată de către Serviciul de alimentare socială, etc. se livrează la domiciliul beneficiarului în recipiente curate, împachetate corespunzător cu asigurarea tuturor măsurilor de sănătate publică. |
| 3.2 | Hrănirea | Hrănirea propriu-zisă, a persoanelor aflate în imposibilitatea satisfacerii acestei nevoi, după caz, oferirea suportului în procesul de hrănire. |
| 4 | Efectuarea plăților unor servicii comunale | Plata facturilor de apă, gaz, telefon, curent electric, întreținere și altele pentru beneficiar. |
| 5 | Îngrijirea locuinței și a gospodăriei | |
| 5.1 | Curățenie generală (1/trimestru) | Spălat draperii, geamuri, măturat sau dat cu aspiratorul , șters podele, șters praf, spălat gresie, faianță în baie și bucătărie, igienizare obiecte sanitare.Aceste acțiuni se efectuează în totalitate de către lucrător social, în cazul în care beneficiarul se află în imposibilitatea efectuării acestora din motive de sănătate sau cu ajutorul beneficiarului în cazul în care sănătatea îi permite (acest lucru se evaluează de către echipa multidisciplinară în procesul de evaluare).  \* Nu se schimbă locul mobilierului greu (pat, dulap, etc). |
| 5.2 | Întreținere curățenie | Măturat sau datul cu aspiratorul , șters podele, șters praf, igienizare obiecte sanitare. |
| 5.3 | Îngrijirea gospodăriei | Aprovizionarea cu apă pentru persoanele care nu pot realiza acest lucru independent . Greutatea nu va depăși 20 litri. Măturarea curții. Suport în îngrijirea casei. |
| 6 | Predarea și ridicarea obiectelor de uz casnic și a hainelor la/de la spălătorie, curățătorie chimică, reparație | Obiectele de uz casnic și rufele vor fi luate de la beneficiar de către lucrătorul social și vor fi duse la atelier sau spălătorie. După ce vor fi reparate, precum și spălate/ uscate, rufele vor fi duse înapoi beneficiarului. |
| 7 | Igiena personală | |
| 7.1 | Toaleta generală | Ajutor la :  dezbrăcat/îmbrăcat;  Schimbat lenjerie de corp și/sau de pat;  spălat pe cap și corp;  Igienizare cadă înainte și după folosire, inclusiv activitățile descrise la poziția ,,toaleta parțială,,. |
| 7.2 | Toaletă parțială | Ajutor la :  îmbrăcat/dezbrăcat;  Schimbat lenjerie de corp și/sau de pat;  Ajutor la satisfacerea unor nevoi fiziologice;  Spălarea unor părți ale corpului, dinților, protezei.; Tăierea unghiilor mîini/picioare;  Igiena gurii și a feței;  Bărbierit și pieptănat. |
| .8 | Antrenarea beneficiarului în activități sociale și culturale | Însoțirea beneficiarului la plimbări, vizite la rude, concerte, spectacole, întruniri cu caracter socio-cultural. vizitarea bisericii. |
| 9 | Menținerea/facilitarea comunicării cu rudele și prietenii | Încurajarea beneficiarului de a comunica cu rudele, prietenii, vecinii, foștii colegi de serviciu, etc.  Utilizarea, după posibilitate, a platformelor online de comunicare, inclusiv corespondența în scris |
| 10 | Organizarea procesului de procurare și transportare a combustibilului la domiciliu | Identificarea/suportul în identificarea combustibilului necesar.  Organizarea procesului de procurare, livrare și depozitare a combustibilului. |
| 11 | Încălzirea sobei | Scoaterea cenușei.  Aducerea lemnelor și cărbunelui în casă.  Aprinderea focului și supravegherea acestuia. |

Anexa nr. 2  
la decizia Consiliului raional Rîșcani

Nr.\_\_\_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021

**STANDARDELE MINIME DE CALITATE  
privind organizarea şi funcţionarea  Serviciului  
de îngrijire socială la domiciliu  
I. Principii de funcţionare**

**Accesibilitatea şi disponibilitatea – standardul 1**

Prestatorul de servicii (în continuare – prestator) asigură accesul gratuit şi universal al potenţialilor beneficiari la Serviciu.  
   **Rezultat:** Serviciul este accesibil şi disponibil.  
   **Indicatori de realizare:**  
    1) datele de contact ale prestatorului (adresa, numărul de telefon/fax şi adresa de email) sînt disponibile populaţiei;  
    2) populaţia poate contacta prestatorul în scris, la telefon/fax, prin email;

3) accesarea Serviciului este gratuit;  
    4) personalul Serviciului comunică cu solicitanţii sau beneficiarii Serviciului în limba română sau în limba rusă, în funcţie de limba vorbită de acesta.

**Informarea – standardul 2**

   Serviciul asigură informarea potențialilor beneficiarI și a oricăror persoane interesate cu privire la serviciile prestate.   
   **Rezultat:** persoanele interesatepotențialii ,beneficiari au acces la informațiile referitoare la modul de organizare și funcționare a Serviciului ,condițiile de admitere , serviciile prestate , drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare .  
   **Indicatori de realizare:**  
    1) serviciul pune la dispoziție materiale informative actualizate privind specificul serviciului într-un limbaj accesibil;

2) materialele informative conțin date despre localizarea Serviciului, serviciile prestate, criterii de eligibilitate , precum și alte informații relevante ;  
    3)imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali ;  
    4) prestatorul întreprinde măsuri pentru informarea populaţiei despre Serviciu şi conţinutul acestuia, inclusiv prin intermediul mass-media (radio, televiziune, presa scrisă), al telefoniei şi al reţelei internet;  
    5) în procesul de informare şi sensibilizare se utilizează inclusiv date privind rezultatele activităţii Serviciului.

**Abordarea individualizată – standardul 3**

    Activităţile realizate în cadrul Serviciului sînt adaptate la necesităţile individuale ale beneficiarilor.  
   **Rezultat:** asistenţa oferită beneficiarilor corespunde necesităţilor individuale identificate.  
  **Indicatori de realizare:**  
    1)Prestatorul ajustează periodic activitățile realizate în cadrul Serviciului, în funcție de necesitățile evaluate/reevaluate ale beneficiarului ;  
    2) procesele –verbale privind (re) evaluarea prestării serviciilor beneficiarilor întocmite cu periodicitatea prevăzută în Regulament .

**Parteneriatul – standardul 4**

    Prestatorul stabileşte parteneriate cu autorităţile administraţiei publice locale, instituţiile, organizaţiile, alţi prestatori de servicii relevanţi pentru acordarea unui suport suplimentar beneficiarilor Serviciului.  
   **Rezultat:**parteneriatele stabilite contribuie la intensificarea şi diversificarea activităţilor oferite beneficiarilor.  
   **Indicatori de realizare:**  
    1) prestatorul are încheiate acorduri de colaborare cu autorităţile administraţiei publice locale, instituţiile, organizaţiile şi cu alţi prestatori de servicii relevanţi;  
    2)numărul beneficiarilor care beneficiază de servicii în baza acordurilor de colaborare.

**Participarea – standardul 5**

    Prestatorul asigură participarea beneficiarilor la planificarea şi prestarea Serviciului.  
    **Rezultat:**opinia beneficiarilor este consultată.  
   **Indicator de realizare:** beneficiarii participă la procesul de:  
    evaluare a necesităţilor conform formularelor întocmite de Ministerul Muncii, Protecţiei Sociale şi Familiei;  
    elaborare a planului individualizat de îngrijire;  
    reevaluare a necesităţilor şi revizuire a planului individualizat de îngrijire.

**Confidenţialitatea – standardul 6**

    Prestatorul asigură confidenţialitatea datelor cu caracter personal.  
 **Rezultat:** confidenţialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu Legea nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecţia datelor cu caracter personal.  
   **Indicatori de realizare:**

1. beneficiarul semnează acorduri de prelucrare a datelor cu caracter personal;
2. acordurile de prelucrare a datelor cu caracter personal se păstrează la dosarul beneficiarului.

**Nondiscriminarea – standardul 7**

    Prestarea Serviciului se realizează în baza principiului nondiscriminării.  
   **Rezultat:** prestatorul contribuie la promovarea şi respectarea drepturilor omului, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinie politică sau altă opinie, de cetăţenie, apartenenţă etnică sau origine socială, de statutul la naştere, de situaţia materială, de gradul şi tipul dizabilităţii.  
**Indicatori de realizare:**  
    1)    prestatorul informează , contra semnătură , personalul privind prevederile legale în domeniul nondiscriminării;  
    2)    personalul Serviciului cunoaşte prevederile legale în domeniul nondiscriminării și aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a serviciilor;

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

**II.  Organizarea şi funcţionarea Serviciului  
Dotarea Serviciului – standardul 8**

    Serviciul dispune de spaţii adecvate pentru activitatea personalului şi audienţa populaţiei.  
**Rezultat:** amenajarea şi dotarea spaţiului Serviciului facilitează activitatea personalului.  
    **Indicatori de realizare:**  
    1)    personalul administrativ al Serviciului public este amplasat în sediul structurii teritoriale de asistenţă socială;  
    2)    suprafaţa atribuită pentru amenajarea locurilor de muncă ale personalului  administrativ este de 6 m2;  
    3)    încăperile în care activează personalul administrativ sînt:  
    izolate fonic;  
    conectate la sistemul de termoficare;  
    dotate cu aer condiţionat;  
    iluminate corespunzător;  
    dotate cu mobilier (dulapuri, rafturi etc.);  
    4)    culorile folosite pentru amenajarea interioară a spaţiului sînt neutre;  
    5)    Serviciul este dotat cu sau are acces la utilizarea echipamentului tehnic:  
    imprimantă de reţea;  
    xerox;  
    fax;  
    scaner;  
    6)    fiecare loc de muncă al personalului administrativ este dotat cu:  
    masă de birou;  
    fotoliu;  
    computer cu programe licenţiate şi conexiune la internet;  
    UPS-uri pentru computere;  
    telefon;  
    7)    Serviciul dispune de sau are acces la o sală de şedinţe, dotată cu mobilierul şi echipamentul necesar;  
    8)    Serviciul dispune de mijloace de transport adecvate pentru desfăşurarea activităţii;  
    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 desfăşurarea activităţilor de îngrijire la domiciliu precum și echipament de protecție la necessitate;  
**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 şi de toamnă-primavară;  
    salopetă/halat;  
    mănuşi de protecţie din cauciuc şi din stofă;  
    încălţăminte (de iarnă şi de vară);  
    geantă (două pe an);  
    cărucior pentru transportarea produselor alimentare şi industriale;

măști de protecție , mănuși de unică folosință, dezinfectant- conform normativelor stabilite .

**Admiterea beneficiarului – standardul 10**

    Admiterea beneficiarilor în Serviciu se realizează conform prevederilor Regulamentului .  
    **Rezultat:**  beneficiarii sînt admişi în baza procedurilor stabilite.  
   **Indicatori de realizare:**  
    1)   Serviciul activează în baza unui regulament intern de organizare și funcționare, elaborate în baza Regulamentului –cadru , care cuprinde toate mecanismele aplicate în procesul de admitere;  
    2)prestatorul asigură ajustarea conform necesităților a regulamentului intern și a mecanismelor de lucru ;

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

4)evaluarea ncesităților se efectuează conform anexei nr.3 la Regulamentul –cadru ;

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

**Planul individualizat de îngrijire – standardul 11**

   Beneficiarilor li se accordă servicii conform planului individualizat de îngrijire .  
  **Rezultat:**planul individualizat de îngrijire este întocmit în baza evaluării necesităţilor beneficiarului.  
  **Indicatori de realizare:**  
    1)regulamentul intern al Serviciului, elaborat în baza Regulamentului –cadru , cuprinde mecanismul aplicat în procesul planificării , implementării și revizuirii planului individualizat de îngrijire ;   
    2) planul individualizat de îngrijire se perfectează în două exemplare și se semnează de către beneficiar , lucrătorul social și șeful Serviciului de îngrijire socială la domiciliu;  
    3) graficul de vizite la domiciliu se perfectează în două exemplare și se semnează de către beneficiar , lucrătorul social și șeful Serviciului de îngrijire socială la domiciliu ;

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

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

**Acordul de prestare a serviciilor – standardul 12**

    În baza planului individualizat de îngrijire, prestatorul semnează cu beneficiarul un acord de prestare servicii.  
  **Rezultat:** toate activităţile realizate în procesul de îngrijire socială a beneficiarului se încadrează în prevederile acordului de prestare servicii.  
   **Indicatori de realizare:**  
    1)    beneficiarii dispun de o copie a acordului semnat de ambele părţi;  
    2)    conţinutul acordului 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 şi aprobat de şeful Serviciului;  
    2)    serviciile de îngrijire prestate de lucrătorul social în cadrul fiecărei vizite sînt reflecate în fişa de prestare a îngrijirii;  
    3)    fişa de prestare a îngrijirii se perfectează în două exemplare şi se semnează de lucrătorul social şi beneficiar la sfîrşitul fiecărei vizite;  
    4)    raportul lunar de activitate este perfectat de lucrătorul social în baza fişelor de prestare a îngrijirii.

**Suspendarea şi sistarea îngrijirii – standardul 14**

    Prestatorul suspendă sau sistează prestarea serviciului conform legislaţiei.  
    **Rezultat:** suspendarea sau sistarea Serviciului se face în condiţii de siguranţă pentru beneficiar.  
   **Indicatori de realizare:**  
    1) suspendarea sau sistarea serviciului se realizează conform regulamentului intern al Serviciului , elaborat în baza Regulamentului – cadru , unde sunt specificate clar condițiile ;  
    2)    numărul cazurilor constatate de către organelle de control privind nerespectarea procedurii legale de suspendare/ sistare de prestare a serviciilor.

**Monitorizarea şi evaluarea serviciilor prestate  
beneficiarilor – standardul 15**

    Prestatorul de Serviciu deţine şi aplică o procedură de monitorizare şi 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) Managerul Serviciului cunoaşte şi aplică procedura de monitorizare şi evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor;  
    2) Managerul Serviciului monitorizează şi evaluează îngrijirea acordată beneficiarilor prin vizite la domiciliul acestora;  
    3) datele din rapoartele de monitorizare şi evaluare a îngrijirii acordate beneficiarilor perfectate demanagerul Serviciului corespund cu datele din rapoartele lunare de activitate întocmite de către lucrătorii sociali;  
    4) rapoartele de monitorizare şi evaluare elaborate de managerul Serviciului sînt aprobate de prestatorul Serviciului.

**III. Protecţie şi reclamaţii**

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

    Prestatorul asigură activități de informare și sensibilizare a beneficiarului și personalului Serviciului împotriva oricărei forme de abuz ,neglijare , exploatare , tratament inuman sau degradant.   
**Rezultat:** beneficiarul și personalul Serviciului este protejat împotriva oricărei forme de abuz , neglijare , exploatare tratament inuman sau degradant.  
**Indicatori de realizare:**  
    1) prestatorul informează , contra semnătură personalul și beneficiarii Serviciului despre mecanismele de prevenire, identificare , semnalare , evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz , neglijare , exploatare , tratament inuman sau degradant asupra beneficiarilor sau personalului;  
    2)    prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul și personalul să sesizeze orice formă de abuz,neglijare , exploatare ,tratament inuman sau degradant din partea personalului, beneficiarilor, după caz, a altor persoane din afara Serviciului ;

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

1. Numărul sesizărilor înregistrate și examinate.

**Depunerea și examinarea petițiilor – standardul 17**

    Prestatorul aplică prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr.116/2018 privind depunerea și examinarea petițiilor parvenite din partea beneficiarilor sau personalului.  
  **Rezultat:**petițiile depuse de beneficiari sau personalul Serviciului sunt examinate conform cadrului legal .  
**Indicatori de realizare:**  
    1)    prestatorul aplică prevederile cadrului legal privind recepționarea , înregistrarea , examinarea și întocmirea răspunsurilor în contextul petițiilor depuse de către beneficiar sau personal;  
    2) Serviciul deține un registru privind evidența petițiilor depuse și descrierea succintă a rezultatului examinării;  
    3)  numărul petițiilor înregistrate și examinate pe parcursul anului parvenite de la beneficiari sau personalul Serviciului.

**IV. Resurse umane**

**Angajarea personalului – standardul 18**

    Serviciul dispune de o structură de personal în concordanţă cu scopul şi obiectivele sale.  
   **Rezultat:**resursele umane corespund cerinţelor pentru desfăşurarea eficientă a procesului de prestare a Serviciului.  
**Indicatori de realizare:**  
    1)    prestatorul dispune de criterii de recrutare a personalului;  
    2)    fiecare angajat al Serviciului îşi desfăşoară activitatea conform fişei postului;  
    3)    managerul Serviciului are studii superioare în domeniul asistenţei sociale , psihologiei, pedagogiei, dreptului , medicinii;  
    4)    prestatorul stabileşte şi revizuieşte periodic numărul personalului, în corespundere cu dinamica necesităţilor beneficiarilor şi ale potenţialilor beneficiari;  
    5)    personalul Serviciului dă dovadă de respect faţă de drepturile omului, deţine abilităţi avansate de comunicare, manifestă toleranţă şi disponibilitate de suport reciproc;  
    6)    Managerul Serviciului dă dovadă de respect faţă de drepturile omului, deţine abilităţi avansate de comunicare, manifestă toleranţă şi disponibilitate de suport pentru personalul Serviciului.

**Formarea personalului – standardul 19**

    Prestatorulde Serviciu asigură formarea iniţială şi continuă a personalului Serviciului.  
 **Rezultat:**formarea personalului Serviciului contribuie la prestarea calitativă a Serviciului.  
 **Indicatori de realizare:**  
    1)    lucrătorii sociali şi managerul Serviciului au urmat cursul de formare iniţială cu o durată de 40 de ore;  
    2)    personalul Serviciului participă anual la cursuri de formare profesională continuă cu o durată de minimum 20 de ore;  
    3)    instruirea personalului se efectuează în baza Curriculumului şi suportului de curs aprobat de Ministerul Muncii, Protecţiei Sociale şi Familiei;  
    4)    conţinutul cursurilor de formare corespunde necesităţilor de formare ale personalului identificate de către prestator.  
**Planificarea și  dezvoltarea Serviciului – standardul 20**  
    Prestatorul planifică și asigură dezvoltarea Serviciului în corespundere cu necesitățile beneficiarilor , cadrul legal din domeniu și noile metode de lucru cu beneficiarii .  
**Rezultat :**Serviciul răspunde necesităților beneficiarilor .  
    **Indicator de realizare:**

1)prestatorul deține un plan strategic de dezvoltare a Serviciului aprobat;  
    2) planul anual de activitate aprobat de prestator conține acțiuni specificate din planul strategic de dezvoltare a Serviciului;  
 3) prestatorul elaborează raportul anual de activitate a Serviciului .