



PROIECT

DECIZIE

mun. Cahul

nr. _____

din _____ 2022

**Cu privire la aprobarea, în redacție nouă,
a Regulamentului de organizare și funcționare
a Serviciului social „Asistență personală”**

În temeiul art. 43, art. 46 din Legea nr.436/2006 privind administrația publică locală, Legii nr.60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, Legii nr.338/1994 privind drepturile copilului, Legii nr.123/2010 cu privire la serviciile sociale, Legii nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Hotărârii Guvernului nr.314/2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a Standardelor minime de calitate, Deciziei Consiliului Raional Cahul nr.06/14-III din 27.09.2013 „Cu privire la instituirea Serviciului social „Asistență personală”, avizului Comisiei consultative de specialitate probleme sociale (învățământ, tineret, sport, cultură, sănătate, asistență socială, protecția drepturilor copilului, utilizarea forței de muncă), examinând nota informativă a șefului Direcției Generale Asistență Socială și Protecție a Familiei, Consiliul Raional Cahul

DECIDE:

1. Se aprobă, în redacție nouă, Regulamentul de organizarea și funcționare a Serviciului social „Asistență personală”, conform anexei.
2. Anexa nr.1 la Decizia Consiliului Raional Cahul nr.06/14-III din 27 septembrie 2013 „Cu privire la instituirea Serviciului social „Asistență personală” va avea conținutul conform anexei la prezenta decizie.
3. Controlul asupra executării prevederilor prezentei decizii se pune în seama vicepreședintelui raionului Cahul, dna Elena Daud, și Comisiei consultative de specialitate probleme sociale (învățământ, tineret, sport, cultură, sănătate, asistență socială, protecția drepturilor copilului, utilizarea forței de muncă).

**Președintele ședinței
Consiliului Raional Cahul**

**Contrasemnează:
Secretarul
Consiliului Raional Cahul**

Cornelia PREPELIȚĂ

Elaborat: O. Radu, șef DGASPF

Coordonat: E. Daud, vicepreședintele raionului Cahul

Avizat pentru legalitate: L. Răileanu, specialist principal (jurist)

Avizat: C. Prepețiță, secretarul Consiliului Raional

REGULAMENTUL de organizare și funcționare a Serviciului social „Asistență personală”

Capitolul I DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” (în continuare – Regulament) stabilește modul de organizare și funcționare, scopul, obiectivele și finanțarea acestuia. Drept bază legală pentru activitatea Serviciului sunt: Legea nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, Legea nr. 338/1994 privind drepturile copilului, Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, Legea asistenței sociale nr. 547/2003, Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Hotărârea de Guvern nr. 314/2012 pentru aprobarea Regulamentului - cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a Standartelor minime de calitate.

2. Serviciul social „Asistență personală” (în continuare – Serviciu) este un serviciu social specializat, instituit prin decizia Consiliului Raional Cahul.

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

4. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate semnifică:

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

șef al Serviciului – persoana responsabilă de gestionarea Serviciului, angajată și eliberată din funcție de către șeful Direcției generale asistență socială și protecție a familiei (în continuare – Direcție), conform prevederilor legislației în vigoare;

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

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

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

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

plan individualizat de asistență – totalitatea serviciilor acordate unui beneficiar, în baza evaluării complexe a necesităților acestuia de către șeful de Serviciu, în vederea dezvoltării capacităților pentru o viață independentă și integrării beneficiarilor în comunitate;

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

Capitolul II SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ORGANIZARE ALE SERVICIULUI

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

6. Obiectivele Serviciului sunt:

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

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

3) prevenirea instituționalizării persoanelor cu dizabilități;

4) sprijinirea beneficiarilor să mențină și să dezvolte relații sociale în familie și comunitate.

7. Serviciul este organizat și funcționează în conformitate cu următoarele principii:

1) respectul demnității inalienabile a persoanei;

2) autonomia individuală a persoanei cu dizabilități, inclusiv libertatea de a face propriile alegeri;

3) participarea și integrarea deplină și efectivă în societate;

4) accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități;

5) planificarea individualizată centrată pe persoană;

6) parteneriatul între serviciile sociale;

7) abordarea multidisciplinară a necesităților beneficiarului;

8) asigurarea confidențialității informației obținute pe parcursul prestării Serviciului.

Capitolul III

ORGANIZAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1

Competențele prestatorului de serviciu

8. Prestatorul de serviciu are următoarele competențe:

1) examinează cererea solicitantului privind admiterea în Serviciu, conform prevederilor prezentului Regulament;

2) stabilește, după caz, termenul de admitere a beneficiarului în Serviciu, în funcție de necesitățile de îngrijire și suport special ale acestuia;

3) aprobă Planul individualizat de asistență a beneficiarului;

4) organizează cursul de instruire inițială a asistentului personal;

5) prestează Serviciul în conformitate cu Standardele minime de calitate (*anexa nr. 1* la prezentul Regulament) și potrivit prevederilor legislației;

6) asigură angajarea personalului în Serviciu conform Standardelor minime de calitate și cu respectarea legislației în vigoare;

7) respectă drepturile beneficiarilor în procesul de prestare a Serviciului;

8) respectă procedura de înregistrare și soluționare a plângerilor privind Serviciul, în conformitate cu prevederile legale;

9) decide asupra suspendării sau încetării prestării Serviciului pentru beneficiar, în cazurile prevăzute de prezentul Regulament.

Secțiunea a 2-a

Personalul Serviciului și atribuțiile acestuia

9. Personalul Serviciului este constituit din șeful Serviciului și asistenții personali.

10. Serviciul este gestionat de șeful Serviciului. Se stabilește o unitate de șef al Serviciului pentru 30 de unități de asistenți personali.

11. Prestatorul de serviciu are următoarele atribuții:

1) coordonează activitățile de admitere a solicitanților în serviciu;

2) monitorizează activitatea personalului din subordine;

3) aprobă acordurile de colaborare cu asistenții personali, vizitele de monitorizare, rapoartele de activitate, codul deontologic al asistentului personal;

4) reprezintă Serviciul în raport cu alte persoane, instituții, servicii;

5) evaluează trimestrial performanțele șefilor de Serviciu.

12. Șeful Serviciului are următoarele atribuții:

1) coordonează activitățile de admitere a beneficiarilor în Serviciu, de evaluare complexă, de elaborare a planurilor individualizate de asistență, precum și semnează acordurile cu beneficiarii;

2) supervizează, monitorizează și evaluează activitatea asistenților personali;

3) elaborează rapoarte periodice privind activitatea Serviciului;

4) colaborează cu specialiștii din cadrul altor servicii implicate direct sau indirect în acordarea de asistență beneficiarilor Serviciului;

5) este responsabil de activitățile de admitere a solicitanților în Serviciu;

6) monitorizează activitatea asistenților personali;

7) elaborează planurile individualizate de asistență, acordurile de colaborare cu asistenții personali;

8) supervizează activitatea asistenților personali din subordine;

9) asigură funcționalitatea Serviciului în conformitate cu standardele minime de calitate și prezentul Regulament, confidențialitatea datelor cu caracter personal;

10) evaluează performanțele asistenților personali.

13. Asistentul personal are următoarele responsabilități:

1) prestează activitățile prevăzute în contractul individual de muncă, fișa postului și planul individualizat de asistență al beneficiarului;

2) participă la instruirile organizate de prestatorul de Serviciu;

3) sesizează șeful Serviciului despre orice modificare în starea fizică, psihică sau socială a beneficiarului, de natură să modifice acordarea drepturilor prevăzute de prezentul Regulament;

4) colaborează cu specialiștii din cadrul altor servicii implicate în acordarea de asistență beneficiarilor Serviciului;

5) asigură accesul reprezentanților serviciului la domiciliu în vederea monitorizării beneficiarului.

14. Poate fi angajată în funcția de asistent personal orice persoană, inclusiv unul din membrii familiei sau rudele beneficiarului, care îndeplinesc cumulativ următoarele condiții:

1) are vârsta minimă de 18 ani;

2) nu a fost condamnată pentru săvârșirea unei infracțiuni care ar face-o incompatibilă cu exercitarea ocupației de asistent personal;

3) are capacitate deplină de exercițiu;

4) starea de sănătate corespunde cerințelor funcției ocupate.

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

1) cererea de angajare;

2) copia de pe actele de identitate;

3) copia de pe actele de studii;

4) adeverința medicală eliberată de medicul de familie, conform formularului aprobat de Ministerul Sănătății;

5) certificat de cazier judiciar;

6) carnet de muncă sau extras de la CTAS.

16. Asistentul personal este obligat să comunice șefului Serviciului în termen de 2 zile lucrătoare de la luarea la cunoștință despre orice eveniment de natură să conducă la modificarea sau încetarea dreptului de acordare a Serviciului.

17. La plecarea peste hotarele țării, pe un termen determinat, pentru diagnosticare, tratament sau reabilitare a beneficiarului, este obligat să prezinte acte medicale confirmative de la instituția curativă de rigoare destinată, îndreptarea de la medicul de familie și raportarea lunară conform procedurii stabilite.

18. Asistentul personal nu are dreptul de a părăsi hotarele țării pe perioada orelor de activitate stipulate în Contractul individual de muncă.

Secțiunea a 3-a Drepturile și obligațiile beneficiarului

19. Beneficiarul și, după caz, reprezentantul său legal au următoarele drepturi:

1) să fie informat asupra prevederilor legale privind funcționarea Serviciului;

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

Capitolul IV

FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1

Admiterea beneficiarului în Serviciu

21. Pentru a solicita admiterea în Serviciu, persoana cu dizabilități sau, după caz, reprezentantul său legal depune o cerere scrisă și declarație la unitatea de asistență socială sau direct la prestatorul de Serviciu din raza teritorială a domiciliului sau a reședinței sale.
22. La cerere se anexează următoarele acte:
- 1) copia de pe documentul de identitate al solicitantului și, după caz, al reprezentantului său legal;
 - 2) copia certificatului de dizabilitate și anexa planului individual de reabilitare prin care este stabilită necesitatea încadrării beneficiarului în Serviciul „Asistență personală” de dizabilitate;
 - 3) copia de pe hotărârea judecătorească și de pe decizia administrației publice locale de instituire a tutelei, în cazul în care beneficiarul a fost declarat incapabil.
23. Șeful Serviciului înregistrează cererea de solicitare a Serviciului în registrul de evidență.
24. Șeful Serviciului oferă solicitantului informații explicite privind modul de funcționare a Serviciului și, în caz de necesitate, îi acordă asistență pentru obținerea și pregătirea actelor necesare.
25. Șeful Serviciului care a înregistrat cererea realizează evaluarea inițială a cazului și referă dosarul beneficiarului Comisiei de examinare a dosarelor pentru selectarea beneficiarilor în Serviciul de Asistență personală.
26. La angajare se acordă prioritate familiilor:
- 1) în care cresc și se educă doi copii cu grad de dizabilitate sever;
 - 2) în care cresc și se educă trei și mai mulți copii sub 18 ani;
 - 3) cu beneficiari ținuiți la pat;
 - 4) cu venituri mici.
27. Un asistent personal poate fi angajat pentru maxim 40 de ore pe săptămână pentru un beneficiar.
28. În perioada concediului asistentului personal sau în cazurile în care acesta nu își poate îndeplini temporar atribuțiile, Serviciul este obligat să-i propună beneficiarului un alt tip de serviciu corespunzător, sau să înlocuiască asistentul personal cu un al asistent personal (prin ordin intern al Serviciului și acord de înlocuire).
29. După înregistrarea cererii de solicitare, șeful Serviciului împreună cu specialistul principal inițiază procesul de evaluare inițială și complexă a beneficiarului (conform managementului de caz).
30. Decizia Comisiei de examinare a dosarelor pentru selectarea beneficiarilor în Serviciul „Asistență personală” este adusă la cunoștință solicitantului în termen de 5 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei.

Secțiunea a 2-a

Evaluarea complexă a solicitantului

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

32. Scopul evaluării solicitantului este de a determina eligibilitatea acestuia pentru serviciu, tipul de servicii de asistență personală de care are nevoie și numărul de ore pe săptămână necesar pentru fiecare tip de activitate.

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

34. Eligibilitatea persoanei cu dizabilități severe pentru Serviciu este determinată de Serviciu în baza recomandării instituției responsabile de determinarea dizabilității, precum și a evaluării efectuate de echipa multidisciplinară de specialiști, conform Instrucțiunii din *anexa nr.2* la prezentul Regulament.

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

Secțiunea a 3-a

Planul individualizat de asistență

36. În baza evaluării necesităților beneficiarului, șeful serviciului recomandă acțiuni de intervenție, stabilite în planul individualizat de asistență al beneficiarului.

37. Planul individualizat de asistență este completat, cu participarea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal, în baza programului individual de reabilitare și incluziune socială.

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

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

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

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

42. Acordul cu beneficiarul este semnat în termen de cel mult 15 zile lucrătoare de la data angajării în funcție de asistent personal.

Secțiunea a 4-a

Oferirea serviciilor

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

1) servicii de îngrijire personală – igienă personală, alimentație, îmbrăcare și dezbrăcare etc.;

2) mobilitate – deplasare în cadrul locuinței și în afara acesteia, ridicare și așezare, transfer, manipularea scaunului rulant etc.;

3) sarcini menajere de bază – suport pentru prepararea hranei, curățenie, spălatul hainelor, procurarea alimentelor și produselor, achitarea facturilor etc.;

4) participare la viața socială – suport pentru deplasare în exterior și comunicarea cu ceilalți, acces la serviciile comunitare, recreere, viața culturală și asociativă, educație și activitate de muncă;

5) supraveghere și îndrumare – ajutor pentru a se orienta în timp și spațiu, a-și asigura propria securitate, a-și dirija comportamentul său în relațiile cu ceilalți.

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

1) suplinire parțială – atunci când persoana poate realiza o parte a activității, dar are nevoie de ajutor pentru a o finaliza;

2) suplinire completă – atunci când persoana nu poate realiza o activitate și aceasta trebuie în întregime realizată de asistentul personal;

3) însoțire – atunci când persoana are capacitatea fizică de a realiza activitatea, dar nu o poate realiza din cauza dizabilităților mintale sau senzoriale.

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

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

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

Secțiunea a 5-a **Monitorizarea și evaluarea**

48. Monitorizarea și evaluarea serviciilor de asistență personală sunt realizate de către șeful Serviciului pentru a se asigura că serviciile corespund necesităților de asistență ale beneficiarului și Standardelor minime de calitate.

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

1) o dată pe lună pe parcursul primei luni de la admiterea în Serviciu;

2) o dată la trei luni, până la împlinirea unui an de la admiterea în Serviciu;

3) o dată la patru luni, după expirarea unui an de la admiterea în Serviciu.

50. La fiecare vizită șeful Serviciului:

1) are o întrevvedere individuală cu beneficiarul;

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

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

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

53. Șefii serviciilor responsabili de monitorizare și evaluare a serviciilor de Asistență personală sunt asigurați cu abonamente în transportul public, întru asigurarea realizării procesului de monitorizare a familiei beneficiarului.

54. Pentru asistenții personali din localitățile rurale cheltuielile de deplasare se compensează pentru maxim două călătorii pe lună, conform tarifelor de călătorie, din localitatea unde activează până în centrul raional.

Secțiunea a 6-a **Suspendarea și încetarea prestării serviciilor** **de asistență personală**

55. Prestarea serviciilor de asistență personală poate fi suspendată, pe o perioadă de maxim 6 luni, în unul dintre următoarele cazuri:

1) la cererea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal;

2) la plasarea temporară a beneficiarului într-un serviciu rezidențial (la întreținerea deplină a statului);

3) la întrunirea temporară de către beneficiar a uneia sau a mai multe condiții prevăzute la pct. 54 subpct. 1)-4) din prezentul Regulament.

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

1) beneficiarul nu mai întrunește criteriile de eligibilitate pentru Serviciu sau este plecat peste hotarele republicii;

2) beneficiarul sau, după caz, reprezentantul său legal solicită personal încetarea prestării Serviciului;

3) beneficiarul este deservit la domiciliu de către lucrătorul social;

4) beneficiarul sau, după caz, reprezentantul său legal primește sau solicită stabilirea alocației pentru îngrijire și/sau însoțire, supraveghere, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;

5) termenul pentru care beneficiarul a fost admis în Serviciu a expirat;

6) decesul beneficiarului.

57. Asistentul personal va fi eliberat din funcție o dată cu încetarea prestării serviciilor de asistență personală a beneficiarului stipulate în art.56, prin cerere.

58. Constatând existența circumstanțelor prevăzute la pct. 55 sau pct.56 din prezentul Regulament, prestatorul de Serviciu emite o decizie privind suspendarea sau încetarea prestării serviciilor prin emiterea fișei de sesizare.

59. Șeful Serviciului transmite, în termen de 5 zile lucrătoare, informația privind suspendarea sau încetarea prestării serviciilor către Casa Teritorială de Asigurări Sociale.

Capitolul V

MODUL DE FINANȚARE A SERVICIULUI

60. Serviciul este finanțat din următoarele surse:

1) mijloacele bugetului raional Cahul;

2) mijloace financiare cu destinație specială pentru dezvoltarea Serviciului „Asistență personală”;

3) mijloace speciale;

4) alte surse, conform legislației în vigoare.

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

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

Capitolul I

ACCESUL LA SERVICIU

Informarea – standardul 1

1. Beneficiarii și potențialii beneficiari ai Serviciului, inclusiv membrii familiei, reprezentanții legali ai acestora, sunt informați despre serviciile oferite de prestatorul de Serviciu.
2. Prestatorul de Serviciu desfășoară activități de informare și promovare a Serviciului în cadrul comunității, utilizând diverse metode: distribuie materiale informative și publicitare, organizează întruniri, difuzează informația prin mass-media etc.
3. Prestatorul de Serviciu utilizează informații actualizate despre: obiectivele Serviciului, condițiile de eligibilitate a solicitantului, alegerea asistentului personal, evaluarea și reevaluarea necesităților de asistență, serviciile acordate, drepturile beneficiarului, procedurile de soluționare a reclamațiilor.
4. Materialele informative sunt elaborate și sunt disponibile în forme accesibile persoanelor cu dizabilități.
5. Prestatorul de Serviciu actualizează informația despre Serviciu în mod regulat, dar nu mai rar decât o dată la 12 luni.

Admiterea în Serviciu – standardul 2

6. Prestatorul de Serviciu deține și utilizează o procedură privind admiterea noilor beneficiari în Serviciu.
7. Procedura de admitere conține: modul de depunere și înregistrare a cererii solicitantului; criteriile de eligibilitate; procedura de luare a deciziei de admitere; modalitatea de contestare a deciziei.

Evaluarea necesităților de asistență – standardul 3

8. Prestatorul de Serviciu deține și utilizează o procedură privind evaluarea și reevaluarea necesităților de asistență ale solicitanților și beneficiarilor Serviciului.
9. Evaluarea necesităților de asistență este realizată de o echipă multidisciplinară, formată din minimum trei specialiști din domenii ca: asistență socială, medicină, educație etc.
10. În procesul evaluării necesităților de asistență ale beneficiarului se va ține cont de adaptările mediului fizic în care el locuiește și activează, tehnologiile de asistare disponibile beneficiarului și suportul informal primit din partea rudelor, prietenilor și a comunității.
11. Evaluarea se realizează prin utilizarea unui formular standard, în conformitate cu managementul de caz, care include următoarele informații: autonomie personală și stare fizică, starea sănătății și medicație curentă, sănătate mintală, încadrarea într-o instituție educațională și angajarea în muncă, nevoi culturale și spirituale, relația cu familia și alte contacte sociale, membrii familiei sau alte persoane care locuiesc împreună cu beneficiarul și suportul primit din partea acestora, serviciile de care are nevoie beneficiarul și numărul de ore săptămânale necesare pentru fiecare tip de activitate.
12. Prestatorul de Serviciu informează beneficiarul despre dreptul său de a cere reevaluarea necesităților de asistență.
13. Reducerea numărului de ore ca rezultat al reevaluării necesităților de asistență se face cu notificarea prealabilă a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

Planul individualizat de asistență – standardul 4

14. Prestatorul de Serviciu elaborează și aplică pentru fiecare beneficiar un plan individualizat de asistență.
15. Planul individualizat de asistență este întocmit de echipa multidisciplinară, în baza evaluării/reevaluării necesităților de asistență ale beneficiarului.

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

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

Acordul de colaborare – standardul 5

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

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

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

Capitolul II

SERVICIILE DE ASISTENȚĂ PERSONALĂ

Modul de oferire a serviciilor – standardul 6

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

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

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

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

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

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

Înregistrarea și păstrarea datelor – standardul 7

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

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

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

Suspendarea și încetarea prestării

Serviciului – standardul 8

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

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

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

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

Monitorizarea și evaluarea Serviciului – standardul 9

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Drepturile beneficiarului – standardul 10

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

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

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

Capitolul III

RECLAMAȚII ȘI PROTECȚIE

Reclamații – standardul 11

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

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

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

Protecția beneficiarului împotriva abuzului – standardul 12

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

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

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

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

Capitolul IV

RESURSE UMANE

Angajarea personalului – standardul 13

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

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

53. Numărul personalului se stabilește și se revizuieste periodic de prestatorul de Serviciu pentru a corespunde dinamicii cerințelor beneficiarilor.

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

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

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

Asistentul personal – standardul 14

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

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

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

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

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

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

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

Instruirea personalului – standardul 15

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

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

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

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

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

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

1) instituția responsabilă de determinarea dizabilității i-a recomandat servicii de Asistență Personală;

2) nu beneficiază de servicii în cadrul unor instituții rezidențiale (nu este la întreținerea deplină a statului) sau de servicii de deservire la domiciliu oferite de lucrătorul social;

3) nu beneficiază de alocație pentru îngrijire și/sau însoțire, supraveghere, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;

4) în cadrul evaluării complexe, echipa multidisciplinară de specialiști determină că solicitantul se află în cel puțin una dintre situațiile menționate la pct. 2 al prezentei Instrucțiuni.

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

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

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

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

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

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

NOTĂ INFORMATIVĂ

la proiectul de decizie „Cu privire la aprobarea în redacție nouă a Regulamentului de organizarea și funcționare a Serviciului social „Asistență personală”

1. Denumirea autorului și, după caz, a participanților la elaborarea proiectului

Proiectul de decizie „Cu privire la aprobarea, în redacție nouă, a Regulamentului de organizare și funcționare al Serviciului social „Asistență personală” a fost elaborat de către Direcția Generală Asistență Socială și Protecție a Familiei Cahul.

2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului de decizie și finalitățile urmărite

Serviciul social „Asistență personală” a fost creat prin Decizia Consiliului Raional Cahul nr .06/14-III din 27 septembrie 2013.

Scopul Serviciului este de a oferi asistență și îngrijire persoanelor cu dezabilități severe, în vederea favorizării independenței și integrării lor în societate. Serviciul este destinat pentru persoane cu dezabilități severe care necesită îngrijire, însoțire și supraveghere permanentă din partea unei alte persoane în procesul integrării acestora în societate, în domeniile protecției sociale, muncii, asistenței medicale, instructiv – educative, informaționale și altele.

Condițiile ce au impus elaborarea proiectului:

- ❖ Regulamentul Serviciului Asistență personală necesită să fie racordat la modificările legislative existente în domeniul asistenței sociale și domeniul drepturilor copilului, cum ar fi: Hotărârea Guvernului nr. 314/2012, modificată în anul 2017. Asistența copilului aflat în dificultate se realizează prin evaluarea și îmbunătățirea domeniilor de bunăstare a copilului.
- ❖ Necesari ca Regulamentul propus spre aprobare în redacție nouă să fie un document integru și ușor aplicabil.
- ❖ Serviciul activează cu respectarea strictă a standardelor minime de calitate și necesitatea de a include în regulament reperatele fiecărui standard este importantă.
- ❖ Numărul persoanelor solicitate la funcția de asistent personal crește continuu, numărul șefilor de serviciu (1 șef la 30 de asistenți personali) la fel se mărește, Regulamentul Serviciului este necesar de revăzut și de a-l racorda la modificările apărute în perioada 2013-2022.

3. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului social „Asistență personală” reglementează modul de organizare, funcționare, scopul, obiectivele și finanțarea acestuia. În regulament sunt stipulate clar și explicit etapele de organizare, cum ar fi: admiterea beneficiarului în serviciu, evaluarea inițială și complexă a solicitantului, planul individualizat de asistență a beneficiarului, monitorizarea și evaluarea, actele necesare de luare la evidență cât și actele pentru angajarea în funcția de asistent personal, suspendarea și încetarea prestării serviciilor de asistență personală; funcționarea Serviciului, care include competențele serviciului, personalul serviciului (cu toate modificările realizate pe parcursul 2013-2022,

funcția de șef serviciu, asistent personal) și atribuțiile acesteia cât și a anexelor la prezentul Regulament.

Racordarea Regulamentului de activitate al Serviciului de Asistență personală la prevederile legislației în vigoare: Convenției ONU cu privire la Drepturile Copilului, Constituției RM și alte instrumente internaționale la care Republica Moldova este parte, HG nr.314 din 23.05.2012 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru Serviciul social „Asistență personală”, Legea nr. 338/1994,, Cu privire la serviciile sociale”, Legea nr. 60/2012,, Privind incluziunea socială a persoanelor cu dezabilități”.

4. Fundamentarea economico-financiară.

Calculul economico – financiar pe marginea proiectului dat se efectuează conform Deciziei Consiliului Raional Cahul.

5. Modul de încorporare a proiectului în sistemul actelor normative în vigoare și actelor administrative ale autorității.

Proiectul de decizie „Cu privire la aprobarea, în redacție nouă, a Regulamentului Serviciului social Asistență personală” se încorporează în sistemul actelor normative și prevede modificarea Anexei nr.1 la Decizia Consiliului Raional Cahul nr.06/14-III din 27 septembrie 2013 „Cu privire la instituirea Serviciului social „Asistență personală”.

6. Avizarea și consultarea publică a proiectului

În conformitate cu art. 32 din Legea nr. 100/ 2017 cu privire la actele normative, Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, Direcția Generală Asistență Socială și Protecție a Familiei Cahul a inițiat procesul de elaborare, în redacție nouă, a Regulamentului Serviciului social Asistență personală; propunerile șefilor de serviciu din cadrul Serviciului cât și opinia publicului interesat (solicitanții la funcția de asistent personal) au fost analizate și acceptate.

În scopul respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, proiectul deciziei este plasat pe pagina web oficială a Consiliului Raional www.cahul.md la directoriul *Transparența decizională*, secțiunea *Anunțuri privind organizarea consultării publice*.

Oxana RADU,
Șef al Direcției Generale Asistență
Socială și Protecție a Familiei Cahul