



Republica Moldova
CONSILIUL RAIONAL IALOVENI



DECIZIE nr.2/6
din 28 mai 2020

Cu privire la crearea Serviciului
"Casă comunitară pentru persoane cu dizabilități"

În scopul asigurării protecției sociale a adulților aflați în dificultate, în conformitate cu Hotărârea Guvernului Republicii Moldova, nr.936/2010 pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social „Casă comunitară” și a Standardelor minime de calitate, în temeiul art. 43 al.1, lit. (q), al Legii nr.436/2006 privind administrația publică locală, Consiliul raional **DECIDE:**

1.Se creează Serviciul "Casă comunitară pentru persoane cu dizabilități" în cadrul Direcției Generale Asistență Socială și Protecție a Familiei Ialoveni.

2.Se aprobă Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului „Casă comunitară pentru persoanele cu dizabilități” și standardele minime de calitate, conform Anexei.

3.Se stabilește, că soldurile din conturile Instituției Publice Casa Comunitară Hansca transmise Consiliului raional urmează a fi transmise, prin act predare-primire, către Direcția Generală Asistență Socială și Protecție a Familiei Ialoveni.

4.Activitatea Serviciului Casă comunitară pentru persoanele cu dizabilități va fi asigurată de către Direcția Generală Asistență Socială și Protecție a Familiei Ialoveni.

5.Prezenta decizie intră în vigoare din data de 01 iunie 2020 și se publică în Registrul de Stat al Actelor Locale.

Președinte

Contrasemnează:

Secretarul
Consiliului raional



Alexandru TONU

Nicolae MEREACRE

REGULAMENTUL

privind organizarea și funcționarea
Serviciului Casă comunitară pentru persoanele
cu dizabilități și Standardele minime de calitate

Capitolul I Dispoziții generale

1. Regulamentul privind organizarea și funcționarea serviciului **Casă comunitară pentru persoanele cu dizabilități** (în continuare – Regulament) reglementează modul de activitate a serviciului **Casă comunitară**. Prezentul Regulament are la bază Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Casă comunitară” și a standardelor minime de calitate aprobată prin Hotărârea de Guvern nr.936 din 08.10.2010.
2. Serviciul **Casă comunitară pentru persoanele cu dizabilități** (în continuare – Serviciul) este instituit prin decizia Consiliului Raional Ialoveni. Serviciul își desfășoară activitatea în cadrul Direcției Generale Asistență Socială și Protecție a Familiei, în conformitate cu prezentul Regulament, standardele minime de calitate ale Serviciului și se află în cadrul Direcției.
3. Serviciul **Casă comunitară pentru persoanele cu dizabilități** dispune de subconturi, deservite de sistemul trezorerial sau bancar deschis în unitatea administrativ teritorială unde a fost instituită.
4. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare, cu prezentul Regulament și Standardele minime de calitate.
5. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate semnifică:
 - a) *Serviciul* – serviciu social specializat destinat persoanelor cu dizabilități mintale, care necesită asigurarea continuă a condițiilor minime de existență, protecție, îngrijire și asistență, pentru a se dezvolta și include în comunitate;
 - b) *Beneficiari ai Serviciului* – persoane cu dizabilități mintale care necesită protecție, îngrijire și suport specializat continuu în raport cu vârsta și dezvoltarea lor, inclusiv cei declarați incapabili, care nu se pot întreține, autoservi și autogospodări fără asistență și suport continuu în comunitate, având abilități sociale reduse;
 - c) *Prestator de serviciu* – Direcția Generală Asistență Socială și Protecție a Familiei Ialoveni, care a creat Serviciul;
 - d) *Echipa multidisciplinară de specialiști* – grup de specialiști din mai multe domenii (asistentul social, medicul de familie, medicul psihiatru, alt personal specializat) instituită la nivelul Consiliului Raional Ialoveni (în continuare – Consiliu), Comisia multidisciplinară pentru protecția socială a adulților aflați în dificultate. Perioada plasamentului beneficiarului în Serviciu se stabilește de echipa multidisciplinară de specialiști, în funcție de necesitățile de îngrijire și suport special ale acestuia și de oportunitățile beneficiarilor de a fi integrați în familiile lor biologice sau în alte servicii sociale specializate.

Capitolul II

Principiile de organizare a Serviciului

6. Serviciul va fi creat și implementat în conformitate cu următoarele principii:
- 1) principiul respectării drepturilor și libertăților fundamentale ale oamenilor principiul respectului necondiționat al demnității și integrității personale
 - 2) principiul de asistență a oamenilor în avansarea acestora spre roluri sociale înalt valorizate;
 - 3) principiul de lucru în parteneriat cu familiile, beneficiarii și părțile interesate;
 - 4) principiul accesibilității la servicii sociale comunitare;
 - 5) principiul durabilității și continuității Serviciului;
 - 6) principiul participării beneficiarului sau al reprezentantului legal în procesul de planificare și prestare a Serviciului;
 - 7) principiul abordării individualizate;
 - 8) principiul parteneriatului public privat în dezvoltarea Serviciului;
 - 9) principiul transparenței și deschiderii spre comunitate a Serviciului.

Capitolul III

Scopul și obiectivele Serviciului

7. Scopul Serviciului este îngrijirea permanentă, în vederea asigurării acestora unui mod de viață pe cât este posibil apropiat de cel obișnuit comunității, pentru a facilita creșterea capacității lor de a se integra (reintegra) în familie și societate.
8. Scopul Serviciului va fi realizat prin intermediul următoarelor obiective:
- 1) asigură condiții decente de trai și condiții igienico-sanitare necesare persoanelor cu dizabilități;
 - 2) asigură protecție, supraveghere, monitorizare a stării de sănătate, asistență medicală, îngrijire și suport permanent al persoanelor cu dizabilități;
 - 3) creează condiții de dezvoltare a abilităților de autoservire și de autonomie și asigură un climat favorabil care să contribuie la dezvoltarea personalității beneficiarilor Serviciului;
 - 4) asigură accesul beneficiarilor la educație incluzivă;
 - 5) asigură socializarea beneficiarilor, dezvoltarea relațiilor cu comunitatea și reintegrarea familială.

Capitolul IV

Competențele și drepturile prestatorului de serviciu

9. Pornind de la modul de organizare și funcționare a Serviciului prestatorul de serviciu realizează următoarele competențe:
- 1) prestează serviciul în conformitate cu standardele minime de calitate ale acestuia, potrivit prevederilor legislației;
 - 2) utilizează procedura privind plasarea, suspendarea și încetarea plasamentului beneficiarului în Serviciu în baza deciziei echipei multidisciplinare de specialiști;
 - 3) asigură Serviciul cu personal în condițiile standardelor minime de calitate și în funcție de numărul de beneficiari plasați în Serviciu;
 - 4) asigură cazarea, securitatea și îngrijirea beneficiarului plasat în Serviciu;
 - 5) asigură dotarea spațiului cu destinație de prestare a serviciului cu inventarul și utilajul necesar, conform standardelor minime de calitate ale Serviciului;
 - 6) asigură beneficiarii Serviciului cu alimentație, haine, rechizite școlare, după caz, obiecte de igienă personală și medicamente de primă necesitate în conformitate cu normele și normativele în vigoare;

- 7) asigură beneficiarilor protecție și asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;
 - 8) asigură un sistem de primire, înregistrare și soluționare a sesizărilor și reclamațiilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Serviciului, în conformitate cu Codul administrativ nr. 116 din 19.07.2018;
 - 9) colaborează permanent cu profesioniștii, autoritățile administrației publice locale și alți prestatori de servicii sociale pentru integrarea sau reintegrarea beneficiarului Serviciului în familia biologică, extinsă sau substitutivă, într-o locuință protejată ori alt serviciu social corespunzător necesităților și gradului lui de autonomie.
10. Prestatorul de serviciu este în drept:
- 1) să colaboreze cu profesioniști și să stabilească parteneriate cu autoritățile administrației publice locale de nivel unu și doi, asociațiile obștești, instituțiile, organizațiile și agenții economici, în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația;
 - 2) să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile publice centrale și locale, instituții și organizații documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;
 - 3) să primească și să utilizeze asistența financiară de la organizațiile internaționale, donatorii interni și externi și să o folosească în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația;
 - 4) să exercite orice alte drepturi în conformitate cu legislația.

Capitolul V

Organizarea și funcționarea Serviciului

Secțiunea 1

Evaluarea și deschiderea cazului solicitantului de servicii sociale

11. Asistentul social din Secția protecția persoanelor în etate și cu dizabilități:
- 1) identifică persoana aflată în dificultate și efectuează împreună cu specialiștii de referință o evaluare inițială a acesteia;
 - 2) întocmește un raport de evaluare inițială și deschide cazul acesteia cu acordul șefului serviciului de asistență socială comunitară;
 - 3) în cazurile dificile, în colaborare cu echipa multidisciplinară de specialiști și, după caz, cu instituția și familia în care se află solicitantul, efectuează o evaluare complexă a persoanei, pentru a stabili necesitatea plasării în Serviciu;
 - 4) elaborează raportul de evaluare complexă a solicitantului, care include concluziile Echipei multidisciplinare de specialiști cu recomandări privind plasamentul persoanei în Serviciu;
 - 5) în cazurile de dezinstituționalizare a adulților cu dizabilități Echipa multidisciplinară analizează cazul și recomandă plasamentul în Serviciu.

Secțiunea 2

Plasamentul beneficiarului în Serviciu

12. Solicitant al Serviciului poate depune o cerere către Structura teritorială de asistență socială, dacă îndeplinește următoarele criterii de eligibilitate:
- 1) posesia unui grad de dizabilitate mintală, care necesită îngrijire permanentă 24 din 24 de ore;
 - 2) acordul beneficiarului sau a reprezentantului legal al acestuia cu referință la plasament;
 - 3) starea de sănătate a beneficiarului certificată, care permite plasarea beneficiarului într-un serviciu rezidențial de tip social și nu pune în pericol integritatea celorlalți beneficiari;

- 4) imposibilitatea plasării beneficiarului într-o familie sau într-un alt serviciu de protecție socială, pentru asigurarea îngrijirii permanente necesare acestuia;
 - 5) compatibilitatea de vârstă a beneficiarilor plasați în Serviciu.
13. Cererea adresată este însoțită de următoarele documente ale solicitantului:
- 1) copia actelor de identitate;
 - 2) evaluarea inițială și complexă a solicitantului completată și semnată de asistentul social comunitar și/sau specialiștii de referință care au efectuat-o;
 - 3) copia certificatului de dizabilitate;
 - 4) extrasul din cartela medicală
 - 5) acordul de plasament al reprezentantului legal al beneficiarului în cazul beneficiarului cărui este instituită ocrotire judiciară în baza hotărârii instanței de judecată.
14. Asistentul social primește dosarul solicitantului și îl transmite Echipei multidisciplinare de specialiști.
15. Echipa multidisciplinară de specialiști analizează plasarea solicitantului în Serviciu în cadrul ședinței.
16. Echipa multidisciplinară de specialiști decide plasamentul solicitantului în Serviciu în cazul în care:
- a) plasamentul în Serviciu este măsura de protecție cea mai potrivită pentru solicitant, ținându-se cont de toate circumstanțele cazului, necesitățile individuale ale acestuia, cerințele sale și prevederile prezentului Regulament;
 - b) raportul de evaluare complexă a solicitantului a atestat concordanța necesităților sale individuale de asistență și suport cu specificul Serviciului;
 - c) se îndeplinesc condițiile de compatibilitate între beneficiarii Serviciului care sînt plasați într-o singură locuință, în conformitate cu standardele minime de calitate ale Serviciului;
 - d) nu sînt circumstanțe care ar putea afecta integritatea fizică sau psihică a unuia dintre beneficiarii Serviciului.
17. Echipa multidisciplinară de specialiști este în drept să refuze plasamentul solicitantului atunci cînd acesta nu cumulează criteriile de admitere în Serviciu, stipulate în punctul 15 din prezentul Regulament.
18. Echipa multidisciplinară de specialiști comunică în scris despre refuzul său motivat de a plasa solicitantul în Serviciu în termen de 3 zile lucrătoare.
19. Pregătirea plasamentului beneficiarului în Serviciu se efectuează de către managerul serviciului. Înainte de plasament, beneficiarului i se acordă posibilitatea de a efectua un plasament de probă, în cazul în care acesta solicită. Durata de probă poate fi de la două la patru săptămâni. Durata perioadei de probă poate fi prelungită de către managerul serviciului în baza evaluării necesităților beneficiarului.
20. Plasarea beneficiarului în Serviciul prestat de către o asociație obștească se efectuează în temeiul acordului de colaborare privind prestarea serviciului de către asociația obștească, semnat între organul executiv al acesteia și autoritatea administrației publice locale respective.
21. Într-o locuință pot fi plasați în același timp de la doi pînă la șase beneficiari, conform standardelor minime de calitate ale Serviciului. Persoanele cu dizabilități vor fi plasate în Serviciu numai cu acordul lor sau a reprezentanților legali.
22. Beneficiarul Serviciului are înregistrat domiciliul ori reședința temporară în locuința unde este plasat în cadrul Serviciului.

23. În termen de 3 luni de la data plasării beneficiarului în Serviciu ori de la data începerii plasamentului de probă, după caz, directorul Serviciului convoacă ședința personalului Serviciului, în cadrul căreia se elaborează Planul individualizat de asistență al beneficiarului, care se anexează la dosarul personal al acestuia.
24. Asistența medicală a beneficiarului este asigurată de centrul medicilor de familie din localitatea unde este prestat Serviciul și instituțiile medico-sanitare publice, conform Programului unic al asigurărilor obligatorii de asistență medicală, aprobat de Guvern.

Secțiunea 3

Drepturile și obligațiile beneficiarului plasat în Serviciu

25. Promovarea și respectarea drepturilor beneficiarilor Serviciului revine în principal managerului și personalului Serviciului, autorităților administrației publice locale de nivelul întâi și nivelul al doilea în teritoriul cărora este plasat beneficiarul.
26. Beneficiarul Serviciului ori reprezentantul lui legal, după caz, are dreptul:
- a) să fie informat asupra drepturilor și obligațiilor beneficiarului Serviciului și să fie consultat cu privire la toate deciziile care privesc beneficiarul;
 - b) să beneficieze de drepturi de asigurări sociale și drepturi de asistență socială acordate beneficiarului în condițiile legii;
 - c) să aplice, în condițiile Codului administrativ, procedura ce ține de înregistrarea și rezolvarea plîngerilor și reclamațiilor privind plasamentul în Serviciu;
 - d) să locuiască într-un mediu fizic accesibil și sigur, conform necesităților sale de viață și asistență și cît mai apropiat de mediul familial;
 - e) să aibă o locuință adaptată necesităților sale individuale, în funcție de tipul dizabilității sale;
 - f) să acceseze toate spațiile și echipamentele comune din locuință;
 - g) să iasă în comunitate;
 - h) să-și exprime liber opțiunile și să i se respecte opinia;
 - i) să beneficieze de educație, ținând cont de opinia și capacitățile acestuia;
 - j) să primească vizitatori în locuința unde locuiește, să comunice și să aibă întreveneri private cu membrii familiei, ori alte persoane apropiate acestuia;
 - k) să fie asistat și sprijinit de personalul Serviciului în dezvoltarea lui, în conformitate cu particularitățile de vîrstă și individuale, precum și la dobîndirea de către acesta a deprinderilor necesare creșterii autonomiei sale;
 - l) să fie sprijinit de personalul Serviciului pentru a se integra social;
 - m) să i se păstreze și utiliza datele personale în siguranță și confidențialitate;
 - n) să ceară suspendarea sau încetarea plasamentului său în Serviciu, dacă are capacitate deplină de exercițiu.
27. Beneficiarul Serviciului și reprezentantul său legal, după caz, au următoarele obligații:
- a) să comunice managerului Serviciului, în termen de 2 zile lucrătoare de la înștiințarea despre orice eveniment de natură să conducă la modificarea, suspendarea sau încetarea dreptului de a fi plasat în Serviciu;
 - b) să se prezinte și să participe, la solicitarea managerului Serviciului, la ședințe pentru întocmirea și revizuirea planului individualizat de asistență;
 - c) să colaboreze cu managerul Serviciului și specialiștii care au ca scop recuperarea, reabilitarea, educația și integrarea socială a beneficiarului;
 - d) să respecte regulile interne ale casei în care este plasat beneficiarul.

28. În baza prezentului Regulament, fiecare Serviciu de Casă Comunitară elaborează regulile interne de funcționare cu prevederi specifice, condiții concrete de prestare a Serviciului, în concordanță cu prevederile legale.

Secțiunea 4

Revizuirea planului individualizat de asistență al beneficiarului

29. Managerul Serviciului revizuieste planul individualizat de asistență în baza reevaluării necesităților beneficiarului:
- a) la trei luni de plasament;
 - b) după necesitate, dar nu mai rar de o dată la 12 luni.
30. În procesul de revizuire a planului individualizat de asistență, precum și la ședințele de revizuire, managerul Serviciului implică echipa multidisciplinară de specialiști, beneficiarul și reprezentantul lui legal, personalul angajat în prestarea serviciului din locuința unde este plasat beneficiarul.
31. Planul individualizat de asistență a beneficiarului revizuit include concluziile sau recomandările rezultate în urma revizuirii acestuia, care se notifică în scris tuturor persoanelor interesate, inclusiv beneficiarului într-o formă accesibilă ori reprezentantului lui legal, după caz.

Secțiunea 5

Monitorizarea și evaluarea plasamentului beneficiarului

32. Specialiștii din cadrul Structurii de asistență socială monitorizează plasamentul beneficiarului, prin vizite în locuința unde acesta este plasat.
33. Specialiștii din cadrul Structurii de asistență socială evaluează anual plasamentul beneficiarului în serviciu în conformitate cu Standardele minime de calitate a Serviciului.
34. Raportul anual de evaluare este prezentat Echipei multidisciplinare de specialiști, la solicitare, și fundamentează aprecierea de către aceasta a corespunderii plasamentului standardelor minime de calitate ale Serviciului.
35. Raportul anual de evaluare conține recomandări cu privire la continuarea sau încetarea plasamentului, cu indicarea condițiilor corespunzătoare.

Secțiunea 6

Suspendarea și încetarea plasamentului beneficiarului în Serviciu

36. În cazul în care s-a sesizat faptul că plasamentul este în detrimentul beneficiarului, Echipa multidisciplinară de specialiști revizuieste forma de protecție a beneficiarului. Echipa multidisciplinară de specialiști examinează rapoartele anuale de evaluare a procesului de integrare al beneficiarului în comunitate, precum și orice altă informație relevantă și decide asupra necesității suspendării sau încetării plasamentului.
37. Suspendarea sau încetarea plasamentului în Serviciu se efectuează în temeiul deciziei Echipei multidisciplinare de specialiști, conform următoarelor criterii:
- 1) necesitățile specifice ale beneficiarului sau cerințele acestuia nu corespund specificului Serviciului sau acesta este respins de către ceilalți beneficiari;
 - 2) beneficiarul cu capacitate deplină de exercițiu încalcă sistematic prevederile regulilor interne ale Serviciului;
 - 3) beneficiarul nu mai îndeplinește cumulativ criteriile de admitere în Serviciu;

- 4) sînt circumstanțe care ar putea afecta integritatea fizică sau psihică a unuia dintre beneficiarii Serviciului;
- 5) beneficiarul s-a reintegrat în familia lui biologică, extinsă sau substitutivă.
38. Suspendarea sau încetarea plasamentului beneficiarului în Serviciu poate avea loc în temeiul cererii acestuia sau a reprezentantului său legal, după caz.
39. Suspendarea sau încetarea plasamentului beneficiarului minor sau a adultului cu dizabilități mintale declarat incapabil se realizează cu avizul autorității tutelare teritoriale.
40. Pregătirea ieșirii beneficiarului din Serviciu se efectuează de către managerul Serviciului în colaborare cu reprezentantul legal și autoritatea tutelară teritorială, după caz.

Secțiunea 7

Personalul implicat în prestarea Serviciului

41. Autoritatea administrației publice locale în teritoriul căreia este plasat beneficiarul ține la evidență instituirea și funcționarea Serviciului, în conformitate cu atribuțiile și competențele acesteia.
42. Asistența și suportul beneficiarilor Serviciului este efectuată de personalul angajat al Serviciului care oferă asistență și supraveghere beneficiarilor 24/24 de ore pe zi.
43. Personalul angajat al Serviciului este format din Managerul Serviciului, lucrători sociali, asistent medical, pedagog social, bucătar, contabil și alt personal specializat din comunitate, după caz, în conformitate cu planul individualizat de asistență și Standardele minime de calitate ale Serviciului.
44. Managerul Serviciului efectuează conducerea administrativă și managementul financiar al Serviciului de Casă comunitară. În activitatea sa, managerul Serviciului se conduce de actele normative și legislative, dispozițiile autorităților publice centrale și locale, de prezentul Regulament, Standardele minime de calitate ale Serviciului, ordinele interne ale Direcției.
45. Lucrătorii sociali supraveghează continuu beneficiarii din Serviciu și acordă suport li asistență în obținerea abilităților de autonomie personală și facilitează incluziunea în comunitate.
46. Asistentul medical acordă asistență medicală beneficiarilor din Serviciu, asigură păstrarea și administrarea medicamentelor, conform prescripțiilor medicului de familie sau a altor medici specialiști.
47. Pedagogul social activează conform unui program, în conformitate cu planul individual de asistență al beneficiarilor și asigură organizarea activităților instructiv educative și de terapie ocupațională.
48. Bucătarul asigură securitatea alimentară și prepararea bucatelor în cadrul Serviciului.
49. Pentru asigurarea activității Serviciului prestatorul de serviciu angajează personalul acestuia, în conformitate cu standardele minime de calitate ale Serviciului, în baza contractului individual de muncă sau a contractului de prestări servicii.
50. În cazul îmbolnăvirii personalului Serviciului, prestatorul de serviciu numește temporar în funcție altă persoană pentru perioada respectivă. Remunerarea ambelor persoane va fi efectuată în conformitate cu legislația.
51. Structura și statele de funcții ale Serviciului Casă Comunitară sînt aprobate de Consiliul Raional, în conformitate cu scopul și obiectivele acestuia, precum și prevederile legislației.
52. Structura teritorială de asistență socială are obligația de a promova, facilita și asigura programe de formare profesională inițială și continuă cu privire la asistența și suportul beneficiarilor plasați în Serviciu și legislația în domeniu, destinate personalului Serviciului.
53. Personalul Serviciului are obligația să aibă o atitudine atentă în relațiile cu beneficiarul și îndatorirea de a-și exercita cu operativitate și eficiență atribuțiile stabilite prin fișa postului.

Secțiunea 8

Competențele personalului implicat în prestarea Serviciului

54. Specialiștii Structurii de asistență socială sunt responsabili de:
- a) monitorizarea continuă a plasamentului beneficiarului în Serviciu cu respectarea Standardelor minime de calitate ale Serviciului;
 - b) monitorizarea implementării planului individualizat de asistență a beneficiarului;
 - c) coordonarea și îndrumarea activității personalului Serviciului, care realizează împreună asistența și suportul beneficiarului;
 - d) informarea beneficiarului privind drepturile sale și prevederile legale, în funcție de nivelul de înțelegere a acestuia;
 - e) evaluarea calității serviciilor prestate în cadrul Serviciului de Casă comunitară.
55. Managerul Serviciului este responsabil de:
- a) coordonarea activității sale cu specialiștii din cadrul Direcției în scopul luării deciziilor cu privire la intervențiile de lungă durată asupra cazului beneficiarului;
 - b) raportarea către șeful Direcției și Echipei multidisciplinare de specialiști, după caz, a oricăror schimbări în situația beneficiarului, ce ar putea afecta îngrijirea și suportul acestuia;
 - c) completarea și prezentarea formularelor și a rapoartelor către Direcție privind activitatea Serviciului;
 - d) administrarea tuturor mijloacelor financiare și materiale ale casei și funcționarea acesteia în concordanță cu Standardele minime de calitate ale Serviciului;
 - e) angajarea și concedierea personalului Serviciului în conformitate cu legislația;
 - f) organizarea activității personalului care activează în locuința unde este prestat serviciul, conform fișelor postului;
 - g) facilitarea și sprijinirea comunicării beneficiarilor Serviciului cu rudele apropiate (părinți, frați, surori, bunei) și alte persoane apropiate lui, dacă aceasta nu contravine intereselor beneficiarului;
 - h) accesul beneficiarului la serviciile de sănătate și de educație, și alte servicii comunitare, după caz;
 - i) promovarea și respectarea drepturilor persoanelor cu dizabilități plasate în Serviciu.
56. Personalul de suport (lucrătorii sociali, asistentul medical, bucătarul, pedagogul social și alt personal, după caz) este responsabil de:
- a) implementarea, conform prezentului Regulament, a planului individualizat de asistență a beneficiarului;
 - b) îngrijirea personală și securitatea beneficiarilor Serviciului;
 - c) asigurarea securității alimentare a beneficiarilor;
 - d) asigurarea asistenței medicale primare și facilitarea contactului beneficiarilor cu alte servicii comunitare;
 - e) asistența beneficiarului pentru a accesa și valorifica resursele și facilitățile comunității;
 - f) optimizarea relațiilor dintre beneficiarii plasați și relațiile acestora cu comunitatea;
 - g) sprijinul și asistența pentru rezolvarea unor situații de criză ale beneficiarilor;
 - h) sprijinul și asistența beneficiarului pentru desfășurarea activităților de timp liber, conform potențialului și preferințelor proprii;
 - i) cooperarea, după caz, cu alți specialiști în îngrijirea și suportul special al beneficiarului;
 - j) coordonarea activității sale cu managerul Serviciului, în scopul luării deciziilor cu privire la intervențiile asupra cazului beneficiarului;
 - k) menținerea gospodăriei serviciului și îngrijirea terenului aferent;
 - l) raportarea către managerul Serviciului a oricăror schimbări în situația beneficiarului, ce ar putea afecta îngrijirea și suportul acestuia.

Secțiunea 9

Modul de finanțare a Serviciului

57. Serviciul este finanțat din următoarele surse:
- 1) bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea, conform legislației.
 - 2) Resurse financiare obținute de la donatori (persoane fizice și juridice).
58. Obținerea mijloacelor speciale se efectuează în baza acordului sau a contractului încheiat, după caz, cu autoritățile administrației publice locale ori cu asociațiile obștești.

Standarde minime de calitate pentru serviciul

Casă comunitară pentru persoanele cu dizabilități

Capitolul I

Prin Standarde minime de calitate pentru serviciul **Casă comunitară pentru persoanele cu dizabilități** se subînțelege un set de norme obligatorii ale căror aplicare garantează asigurarea unui nivel minim de calitate în procesul de prestare a serviciilor în domeniu (în continuare – standarde minime de calitate);

Capitolul II

Accesul la servicii

Secțiunea 1

Informarea – standardul 1

1. Prestatorul de serviciu desfășoară activitatea de informare a populației și de promovare a Serviciului, inclusiv în forme accesibile persoanelor cu dizabilități mintale.
2. Prestatorul de serviciu:
 - a) pune la dispoziția populației, în condițiile legii, materiale informative (materiale tipărite, înregistrări audio-video etc.) privind specificul Serviciului;
 - b) asigură prezența în materialele informative a datelor accesibile, actualizate la zi cu referire la scopul și principiile de prestare a Serviciului, stabilirea eligibilității persoanelor care solicită plasarea în Serviciu, actele ce trebuie prezentate de solicitant sau reprezentantul său legal, condițiile de locuit (individuale și spații comune), mediul din apropiere, calificarea personalului Serviciului, precum și procedura de soluționare a plîngerilor;
 - c) asigură persoanele cu dizabilități mintale, reprezentanților lor legali și familiei lor posibilitatea să viziteze Serviciul pentru a cunoaște condițiile de locuit, personalul, modul de desfășurare a activităților etc.;
 - d) organizează întâlniri cu alți prestatori de servicii sociale, servicii de educație, sănătate, reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, asociații obștești, în vederea informării cu privire la activitatea Serviciului, beneficiile oferite, criteriile de funcționare a serviciilor, tipologia beneficiarilor pentru care este destinat Serviciul etc.;
 - e) asigură în cazul plasamentului de urgență a unui beneficiar, informarea beneficiarului (în funcție de nivelul său de înțelegere), reprezentantului său legal după caz, în termen de 48 de ore de la plasament, asupra principalelor reguli și practici ale procesului de prestare a Serviciului.

Secțiunea 2

Evaluarea necesităților solicitanților Serviciului – standardul 2

3. Plasamentul în Serviciu este realizat în urma evaluării inițiale și evaluării complexe a situației persoanei care solicită să fie plasată în Serviciu. Solicitanții sunt admiși în Serviciu numai dacă acesta le satisface necesitățile și le oferă asistența necesară, identificată în urma procesului de evaluare.

4. Asistentul social comunitar care activează în teritoriul primăriei în a cărei rază teritorială se afla domiciliul, reședința sau se găsește solicitantul, după caz, în colaborare cu instituția sau familia în care se află acesta și specialiști în domeniu, efectuează o evaluare inițială a fiecărui solicitant și întocmește un raport de evaluare inițială.
5. În cazurile în care se stabilește necesitatea plasării solicitantului în Serviciu, asistentul social comunitar va efectua evaluarea complexă a solicitantului.
6. Rapoartele de evaluare/reevaluare complexă sunt anexate la dosarul solicitantului/ beneficiarului. Datele sunt păstrate în regim de confidențialitate, conform prevederilor legale.
7. Solicitantul/beneficiarul/reprezentantul legal al acestuia are acces la raportul lui de evaluare inițială și la Raportul de evaluare complexă.

Capitolul III **Plasamentul în Serviciu** **Secțiunea 1**

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

8. Solicitanții Serviciului și reprezentanții legali au dreptul să viziteze locuința anterior plasamentului.
9. Solicitanții Serviciului, beneficiarii admiși în Serviciu și reprezentanții lor legali, după caz, pot să viziteze Serviciul timp de o jumătate de zi (cel puțin) pentru a-i cunoaște pe ceilalți beneficiari, a se întâlni cu personalul, a vedea camera pe care o va ocupa solicitantul și a-i face cunoștință (dacă e cazul) cu cel cu care acesta va împărți camera de dormit.
10. Noul venit și ceilalți beneficiari din locuință sunt consultați în funcție de nivelul de înțelegere, pentru definitivarea deciziei la sfârșitul perioadei de probă.
11. Dacă necesitățile specifice ale solicitantului nu corespund specificului Serviciului ori potențialul beneficiar nu este acceptat de beneficiarii plasați, în funcție de motivele respingerii, acesta va fi plasat într-o altă locuință sau cazul acestuia va fi referit într-un alt tip de serviciu social.

Secțiunea 2 **Pregătirea beneficiarilor pentru plasament – standardul 4**

12. În urma deciziei de plasament în Serviciu, fiecare beneficiar, în funcție de necesitățile individuale, are dreptul în perioada de probă la asistență și sprijin individual intens, pentru adaptarea emoțională și dezvoltarea abilităților necesare locuirii în locuință, protecției vieții și sănătății lor în timpul plasării în Serviciu.
13. Perioada de asistență intensivă este stabilită de managerul serviciului, în baza evaluării complexe a necesităților beneficiarului.
14. Prestatorul de serviciu, în comun cu personalul angajat în Serviciu, oferă beneficiarului o perioadă de asistență și îngrijire intensivă pentru reabilitarea, dezvoltarea abilităților de autoîngrijire și socializarea acestuia.
15. Perioada de pregătire pentru plasament se realizează, în mod obligatoriu, în baza unui plan individualizat de asistență și va include activități educative, instructive și terapeutice destinate dezvoltării și creșterii nivelului de autonomie și socializare a beneficiarului.

Secțiunea 3 **Planul individualizat de asistență (PIA) – standardul 5**

16. Serviciul asigură o planificare individualizată a serviciilor pentru fiecare beneficiar, în baza PIA. PIA se elaborează în baza evaluării inițiale și evaluării/reevaluării complexe a cazului beneficiarului.
17. Responsabilitatea coordonării serviciilor incluse în PIA revine Structurii teritoriale de asistență socială și managerului Serviciului.
18. În cazul în care beneficiarul necesită și alte servicii decât cele pe care le poate asigura Serviciul, acestea pot fi acordate de alți prestatori de servicii sau instituții din comunitate și vor fi incluse în PIA.
19. Managerul Serviciului revizuieste PIA în baza reevaluării necesităților beneficiarului.
20. Structura teritorială de asistență socială este responsabil de monitorizarea implementării PIA a beneficiarului plasat în Serviciu.

Secțiunea 4

Regulamentul intern al locuinței unde este prestat

Serviciul – standardul 6

21. Serviciul sprijină beneficiarii pentru ca aceștia să-și stabilească prin consens (în funcție de nivelul de înțelegere) și să respecte reguli comune de comportament și organizarea traiului în locuință.
22. Managerul Serviciului asigură beneficiarilor sprijin pentru a stabili și respecta reguli scrise sau nescrise de comportament și organizare a traiului în comun în locuința pe care aceștia o ocupă.
23. Regulile comune se referă la accesul la locuință, păstrarea igienei și curățeniei, organizarea activităților gospodărești, vizitele unor persoane din afara casei, relațiile cu personalul Serviciului, cu vecinii, restricțiile privind fumatul, consumul de băuturi alcoolice, utilizarea drogurilor, precum și la alte elemente ale vieții personale, de coabitare și trai în comunitate.

Secțiunea 5

Condiții de locuit ale beneficiarului –

standardul 7

24. Condițiile generale de locuit corespund scopului și obiectivelor procesului de prestare a Serviciului. Locuința oferă beneficiarului un mediu sigur, accesibil și confortabil, asemănător mediului familial.
25. Serviciul poate funcționa într-o casă de locuit sau într-un apartament din bloc. Casa de locuit sau apartamentul este amplasată în comunitate, astfel încât să permită accesul beneficiarului la toate resursele și facilitățile acesteia. Casa de locuit sau apartamentul dispune de dormitoare pentru beneficiari, cameră de zi, bucătărie și spații igienico-sanitare corespunzătoare numărului și necesităților beneficiarilor. Prestatorul de serviciu asigură beneficiarul cu dreptul la intimitate, spațiu personal și confidențialitate într-un mod cât mai apropiat de mediul familial.
26. Prestatorul de serviciu asigură spațiile din locuință cu mobilierul și decorul minim necesar, care să corespundă necesităților evaluate ale beneficiarilor locatari, să prezinte siguranță în utilizare și să fie accesibile acestora. Locuința are un aparat de telefon în funcție, accesibil tuturor beneficiarilor din aceasta. Spațiile din locuință și cele exterioare sînt adecvat iluminate.
27. Fiecare beneficiar dispune de un spațiu locativ care include dormitorul și spații comune din locuință. Fiecare beneficiar are un spațiu locativ total de minimum 9 m² și peste normă 10 m² în cazul beneficiarilor care utilizează permanent un scaun cu rotile. Suprafața camerei de zi și a bucătăriei corespunde numărului și necesităților beneficiarilor.
28. Într-o locuință pot fi plasați minimum 2 și maximum 6 beneficiari, cu condiția respectării spațiului minim locativ pentru fiecare beneficiar. Beneficiarii care utilizează permanent un scaun cu rotile sînt plasați la etajul unu. Bucătăria și spațiile igienico-sanitare dispun de instalații și echipamente

- minime necesare utilizării lor conform destinației. Beneficiarul are acces liber la spațiile din locuință, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari, conform Regulamentului intern al casei.
29. Într-o locuință sînt plasate persoane de același sex sau ambele sexe în baza consimțământului reciproc al acestora (în funcție de nivelul de înțelegere) și al reprezentanților lor legali după caz, după evaluarea compatibilităților și a riscurilor coabitării.
 30. Responsabilitatea menținerii curățeniei și igienei casei revine personalului Serviciului și beneficiarilor (în funcție de nivelul de înțelegere).
 31. Personalul angajat în Serviciu formulează recomandări beneficiarilor și îi ajută în activitățile de autogospodărire, în caz că necesită suport. Personalul Serviciului deține cheia casei și are acces permanent în aceasta. Managerul Serviciului deține o cheie de rezervă, pentru cazuri de forță majoră.
 32. Beneficiarii își pot aduce obiecte personale în locuință și pot amenaja camera proprie și celelalte spații din locuință conform preferințelor.

Secțiunea 6

Asistența și suportul pentru o viață în comunitate – standardul 8

33. Beneficiarii sînt protejați, îngrijiți și sprijiniți continuu de managerul de caz și personalul Serviciului corespunzător nevoilor lor fizice și emoționale, în conformitate cu PIA, necesităților, intereselor și preferințelor sale, pentru a duce o viață pe cît posibil independentă în comunitate. Beneficiarul este asigurat de personalul Serviciului cu acces la educație corespunzător potențialului de dezvoltare, informare, cultură, în vederea asimilării cunoștințelor și a deprinderilor necesare integrării sociale.
34. Prestatorul de serviciu asigură cazarea și condițiile igienico-sanitare, precum și din punct de vedere cantitativ și calitativ hrana, îmbrăcăminte, încălțăminte, echipamentul necesar beneficiarilor, care sînt utilizatori de acest tip de Serviciu. Prestatorul de serviciu este responsabil pentru asigurarea unui trai decent al beneficiarului plasat în Serviciu. Prestatorul de serviciu oferă beneficiarului posibilitatea de a participa la alegerea alimentelor și a meniurilor zilnice, precum și în activitățile de pregătire și servire a mesei, conform PIA. Prestatorul de serviciu supraveghează starea de sănătate, asigură acordarea primului ajutor medical de către personalul Serviciului și îngrijește permanent beneficiarul.
35. Serviciile sociale sau medicale suplimentare prevăzute în PIA, care nu sînt accesibile gratuit în comunitate, sînt contractate, în limitele resurselor disponibile în bugetul Serviciului.
36. Prestatorul de serviciu asigură menținerea relațiilor personale ale beneficiarului, precum și contactele directe cu părinții, rudele, precum și cu alte persoane față de care beneficiarul minor are dezvoltate legături de atașament, dacă acest lucru nu contravine interesului lor. Prestatorul de serviciu asigură suport emoțional și climatul favorabil dezvoltării personalității beneficiarului minor, precum și posibilități de petrecere a timpului liber și de socializarea și dezvoltarea relațiilor beneficiarilor cu comunitatea. Prestatorul de serviciu încurajează și sprijină beneficiarul să participe la desfășurarea activităților din cadrul Serviciului și să-și asume responsabilități conform dezvoltării și gradului său de maturitate. În luarea deciziilor care îi privesc în mod direct sau indirect pe beneficiari, prestatorul de serviciu solicită și ia în considerare opiniile acestora, în raport cu vîrsta și gradul de maturitate, precum și ale reprezentantului lor legal, și ale altor persoane importante pentru beneficiar, după caz.

Secțiunea 7

Înregistrarea și păstrarea datelor – standardul 9

37. Prestatorul de serviciu aplică politici și proceduri scrise de înregistrare, utilizare și păstrare a datelor aferente procesului de furnizare a serviciilor. Acestea se înregistrează, utilizează și se păstrează conform politicilor și procedurilor stabilite de prestatorul de serviciu, cu respectarea prevederilor legale.
38. Datele referitoare la beneficiarii Serviciului (evaluările, planurile individuale de asistență, contractele, veniturile și cheltuielile etc.) se păstrează în regim de confidențialitate de prestatorul de serviciu. Se asigură accesul necondiționat al beneficiarilor sau reprezentantului legal la datele care îl privesc pe beneficiar. În situații speciale, când este necesar acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului său legal privind furnizarea unor informații personale, prestatorul de serviciu aplică proceduri scrise privind utilizarea sau eliberarea unor documente conținând datele beneficiarilor. Prestatorul de serviciu arhivează datele în dosare și le păstrează în condiții de securitate, le actualizează și le utilizează în conformitate cu prevederile legale.

Secțiunea 8

Procedura de soluționare a plîngerilor – standardul 10

39. Serviciul deține și aplică o procedură scrisă, clară și eficientă de soluționare a plîngerilor cu privire la serviciile prestate, în conformitate cu Codul administrativ.
40. Plîngerea poate fi depusă în scris de către beneficiarul Serviciului, reprezentantul său legal, familia acestuia, autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi sau nivelul al doilea, altă persoană terță.
41. Procedura de soluționare a plîngerilor este aplicabilă fiecărui beneficiar, fiindu-i accesibilă în forma stabilită de prestatorul de serviciu în funcție de nivelul acestuia de înțelegere. Acesta poate solicita sprijin din partea personalului Serviciului pentru a înregistra o plîngere privind prestarea serviciului. Prestatorul de serviciu, managerul de caz și alt personal al Serviciului garantează că nu vor aplica repercusiuni beneficiarului ca urmare a înregistrării ori soluționării plîngerii acestuia.
42. Managerul Serviciului păstrează într-un registru special și la dosarul beneficiarului înregistrări ale tuturor plîngerilor, precum și ale măsurilor luate pentru rezolvarea lor.

Secțiunea 9

Suspendarea și încetarea plasamentului – standardul 11

43. Serviciul deține și aplică o procedură privind suspendarea și încetarea în siguranță a plasamentului beneficiarului în locuință sau în Serviciu, atunci când plasamentul este în detrimentul beneficiarului sau al celorlalți beneficiari din locuință.
44. Suspendarea sau încetarea plasamentului în locuință sau în Serviciu se efectuează în temeiul deciziei echipei multidisciplinare de specialiști, cu respectarea condițiilor stabilite în acordul de colaborare semnat de beneficiarul sau reprezentantul său legal cu managerul de caz și Regulamentul intern al casei. Condițiile de suspendare sau încetare a plasamentului în locuință sau în Serviciu sînt aduse la cunoștința beneficiarului într-un mod accesibil pentru acesta. Suspendarea sau încetarea plasamentului beneficiarului în locuință se va face, în mod obligatoriu, în situația în care plasamentul lui afectează traiul celorlalți beneficiari, al vecinilor sau pune în pericol locuința.
45. În caz de deces al beneficiarului prestatorul de serviciu duce la îndeplinire formalitățile necesare, cu respectarea, pe cît posibil, a dorințelor, tradițiilor etnice, religioase și culturale ale beneficiarului.

46. Informația privind suspendarea sau încetarea plasamentului se arhivează în dosarul beneficiarului, în regim de confidențialitate.

Capitolul IV

Monitorizarea și evaluarea plasamentului – standardul 12

47. Plasamentul beneficiarului este monitorizat continuu de către specialiști din cadrul Structurii teritoriale de asistență socială. Situația beneficiarului este evaluată anual în baza standardelor de calitate ale Serviciului.
48. Specialiștii Structurii teritoriale de asistență socială monitorizează plasamentul beneficiarului prin vizite în locuința de plasament. Rezultatul vizitelor de monitorizare, Rapoarte de monitorizare.

Capitolul V

Prevenirea formelor de violență

Secțiunea 1

Prevenirea formelor de violență asupra beneficiarului – standardul 13

49. Serviciul asigură informarea personalului și a beneficiarilor Serviciului, prin modalități accesibile, după caz, asupra procedurilor cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau a acuzațiilor de violență asupra beneficiarilor.
50. Prestatorul de serviciu promovează și aplică măsuri de protejare a beneficiarilor împotriva oricărei forme de intimidare, discriminare, violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant. Prestatorul de serviciu asigură măsuri de siguranță și securitate legale și necesare pentru asigurarea protecției beneficiarului împotriva evenimentelor și accidentelor cu potențial vătămător. Personalul Serviciului încurajează și sprijină beneficiarii și reprezentanții săi legali să sesizeze orice formă de violență din partea personalului.
51. Persoanele (angajații, membrii familiei extinse ale beneficiarului, membrii comunității) care identifică situații de violență, neglijare sau exploatare a unui beneficiar, au obligația de a înștiința imediat prestatorul de serviciu, care adoptă măsuri conform legii, anunțând după caz serviciul medical de urgență, poliția, procuratura etc.

Secțiunea 2

Prevenirea formelor de violență asupra personalului – standardul 14

52. Serviciul are un sistem de prevenire a violenței asupra personalului Serviciului din partea beneficiarului.
53. Personalul Serviciului trebuie să aibă un comportament adecvat în conformitate cu normele deontologice, care nu provoacă violență din partea beneficiarului. Situațiile de violență care apar sunt comunicate managerului Serviciului, după caz, și se discută în cadrul ședințelor de supervizare.

Capitolul VI

Resurse umane

Secțiunea 1

Angajarea personalului – standardul 15

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

55. Structura de personal a Serviciului include: managerul serviciului, asistentul medical, bucătarul, pedagogul social, lucrătorul social și alt personal specializat, după caz, în conformitate cu PIA al beneficiarului.
56. Ponderea personalului se stabilește și se revizuieste periodic de prestatorul de serviciu, pentru a răspunde dinamicii cerințelor beneficiarilor Serviciului.
57. Personalul Serviciului activează după un program în corespundere cu PIA al beneficiarului. Pentru fiecare poziție a personalului Serviciului există o fișă a postului în care sînt prevăzute rolul și responsabilitățile angajatului (calificare, experiență, abilități profesionale, calități morale etc.). Fișele postului sînt corelate cu scopul și obiectivele Serviciului. Fiecare angajat are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului. Fiecare angajat are obligația de a cunoaște și respecta prevederile fișei postului pe care îl ocupă.

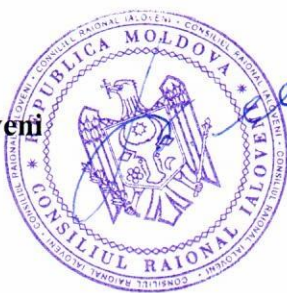
Secțiunea 2

Formarea personalului – standardul 16

58. Angajații Serviciului participă la cursuri de formare profesională, pentru a dobîndi abilitățile și cunoștințele necesare, în scopul oferirii serviciilor de calitate și sporirii nivelului lor de competențe profesionale.
59. Structura teritorială de asistență socială:
- a) planifică formarea profesională inițială și continuă a personalului Serviciului potrivit obiectivelor și standardelor minime de calitate ale Serviciului;
 - b) identifică oportunitățile de perfecționare ale personalului Serviciului în vederea creșterii competențelor profesionale ale acestora;
 - c) elaborează periodic propuneri privind programele de instruire a specialiștilor Serviciului, conform necesităților de instruire identificate, politicile, bunele practici și cercetările în domeniu;
 - d) ține evidența instruirilor de care a beneficiat personalul Serviciului.

Secretarul

Consiliului raional Ialoveni



Nicolae MEREACRE