

DECIZIA

Consiliului raional nr. 6/16 din 17 septembrie 2015 „Cu privire la aprobarea Regulamentului Serviciului de îngrijire socială la domiciliu și standardelor minime de calitate”

În scopul implementării prevederilor Legii nr.123 din 18 iunie 2010 cu privire la serviciile sociale și Legii asistenței sociale nr.547-XV din 25 decembrie 2003, cu modificările și completările ulterioare;

în conformitate cu Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.1034 din 31.12.2014 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului îngrijire socială la domiciliu și standardelor minime de calitate;

în baza art.43, alin. (1, lit. i) și art. 46 din Legea nr. 463-XVI din 28.12.2006 cu privire la administrația publică locală”, cu modificările și completările ulterioare, Consiliul raional Ștefan Vodă

DECIDE:

1. Se aprobă:

1.1. Regulamentul Serviciului îngrijire socială la domiciliu, în continuare Serviciu, conform *anexei nr.1*.

1.2. Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, conform *anexei nr.2*.

2. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului vor fi suportate de bugetul raional în limita alocațiilor prevăzute anual, precum și a mijloacelor provenite din donații, granturi și alte surse, conform legislației.

3. Controlul executării prezentei decizii se pune în sarcină dlui Vasile Gherman, vicepreședintele raionului Ștefan Vodă.

4. Prezenta decizie se aduce la cunoștință:

Oficiului teritorial Căușeni al Cancelariei de Stat;

Direcției asistență socială și protecția familiei;

Direcției finanțe;

Prin publicare pe pagina web și în

Monitorul Oficial al Consiliului raional Ștefan Vodă.

Președintele ședinței

Vladimir Baligari

Secretarul Consiliului raional

Ion Țurcan

Anexă

la decizia Consiliului raional Ștefan Vodă
nr. 6/16 din 17 septembrie 2015

Regulamentul Serviciului de îngrijire socială la domiciliu

I. Dispoziții generale

1. Regulamentul Serviciului de îngrijire socială la domiciliu reglementează modul de organizare și funcționare, scopul, obiectivele și finanțarea acestuia.

2. Serviciul de îngrijire socială la domiciliu (în continuare Serviciu) reprezintă un serviciu public în cadrul Direcției Asistență Socială și Protecția Familiei Ștefan Vodă. Serviciul se reorganizează și/sau se lichidează de către Consiliul raional, în coordonare cu Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, conform condițiilor stabilite de cadrul legislativ și normativ.

3. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate, deciziilor și dispozițiilor președintelui raionului, precum și cu prevederile legislației în vigoare.

4. În sensul prezentului Regulament, termenii utilizați au următoarea semnificație:

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

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

echipă multidisciplinară– grup de specialiști din mai multe domenii, incluzând un asistent social comunitar și un lucrător social, care colaborează la soluționarea situațiilor de dificultate ale beneficiarului, instituit de autoritatea administrației publice locale de nivelul întâi.

5. Calitatea serviciilor prestate este evaluată periodic și la necesitate de către fondator și Inspekția Socială.

6. Litigiile apărute în domeniul prestării serviciilor care nu pot fi soluționate pe cale amabilă între părți sunt transmise spre soluționare instanțelor de judecată, în condițiile legii.

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

- 1) consiliere;
- 2) suport pentru următoarele activități:
 - a) procurarea, din mijloacele financiare ale beneficiarului, a produselor alimentare, a mărfurilor de uz casnic și a medicamentelor;
 - b) suport la prepararea hranei, livrarea prânzurilor calde (după caz);
 - c) plata, din mijloacele financiare ale beneficiarilor, a unor servicii comunale;
 - d) îngrijirea locuinței (în locuință locuibilă) și a gospodăriei;
 - e) predarea și ridicarea obiectelor de uz casnic și a hainelor la/de la spălătorie, curățătorie chimică, reparație;
 - f) suport la realizarea igienei personale;
 - g) organizarea procesului de adaptare a locuinței la nevoile persoanei;
 - h) antrenarea beneficiarului în activități sociale și culturale;
 - i) întreținerea corespondenței cu rudele și cu prietenii;
 - j) organizarea procesului de procurare și transportare, din mijloacele financiare ale beneficiarului, a combustibilului la domiciliu;
 - k) după caz, încălzirea sobelor.

II. Principiile de organizare, scopul și obiectivele Serviciului

8. Serviciul își desfășoară activitatea în baza următoarelor principii:

- 1) accesibilitate și disponibilitate;
- 2) informare;
- 3) abordare individualizată;
- 4) parteneriat;
- 5) participare;
- 6) confidențialitate;
- 7) nondiscriminare.

9. Scopul Serviciului este prestarea calitativă a serviciilor de îngrijire la domiciliu, pentru îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor.

10. Obiectivele Serviciului sunt următoarele:

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

2) prevenirea instituționalizării prin menținerea persoanelor în mediul familial și comunitar;

3) încurajarea beneficiarilor pentru a duce un mod de viață independent, pe cât este posibil, în familie și comunitate;

4) sensibilizarea opiniei publice cu privire la problemele cu care se confruntă persoanele vârstnice și cele cu dizabilități;

5) mobilizarea comunității pentru soluționarea necesităților cu implicarea voluntarilor.

6) asigurarea evidenței centralizate a potențialilor beneficiari care locuiesc în raza unității teritorial-administrative.

III. Organizarea și funcționarea Serviciului

Secțiunea 1

Beneficiarii Serviciului

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

- 1) persoanele vârstnice care au atins vârsta standard de pensionare și persoanele cu dizabilități (nu ținute la pat), lipsite de suport din partea copiilor, a familiei extinse și a altor persoane (prieteni, rude, vecini);

- 2) persoanele vârstnice care au atins vârsta standard de pensionare și cad sub incidența art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, lipsite de suport din partea copiilor și a familiei extinse și anume:

- a) străinii titulari ai dreptului de ședere provizorie pentru reîntregirea familiei;
- b) străinii titulari ai dreptului de ședere provizorie în scop de muncă;
- c) străinii titulari ai dreptului de ședere provizorie pentru studii;
- d) străinii titulari ai dreptului de ședere provizorie pentru activități umanitare sau religioase;
- e) străinii titulari ai dreptului de ședere permanentă;
- f) persoanele cărora li s-a recunoscut statutul de apatrid în Republica Moldova;
- g) străinii care au obținut una din următoarele forme de protecție în Republica Moldova: statut de refugiat, protecție umanitară, azil politic.

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

- 1) persoanele vârstnice care au atins vârsta standard de pensionare și persoanele cu dizabilități, ai căror copii sunt obligați, conform legislației, să-i întrețină, dar din motive întemeiate nu-și pot realiza obligațiile;

- 2) persoanele vârstnice care au atins vârsta standard de pensionare și cad sub incidența art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, ai căror copii sunt obligați, conform legislației, să-i întrețină, dar din motive întemeiate nu-și pot realiza obligațiile, și anume:

- a) străinii titulari ai dreptului de ședere provizorie pentru tratament medical de lungă durată, balneosanatorial, de recuperare sau pentru alte activități ce nu presupun acordarea dreptului de ședere permanentă în Republica Moldova;

- b) străinii care beneficiază de protecție temporară;

- c) persoanele care, potrivit legii, au dreptul de dobândire sau redobândire a cetățeniei R. Moldova;

- d) alte categorii de persoane, pentru care este stabilit un regim juridic aparte conform legislației naționale sau reglementărilor internaționale.

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

- 4) bolnavii în fază terminală (cancer și ciroze);

- 5) persoanele care necesită îngrijiri de lungă durată: bolnavii cronici (cu excepția bolilor infecțioase) care, din cauza bolii, nu sînt capabili să-și desfășoare activitățile cotidiene (alimentare, igienă personală etc.), fiind imobilizați la pat și necesitînd ajutor permanent.

Secțiunea a 2-a

Drepturile și obligațiile prestatorului de Serviciu

13. Direcția Asistență socială și protecția familiei (în continuare –direcția) este în drept:

- 1) să stabilească, în condițiile legii, parteneriate și acorduri cu autoritățile administrației publice locale, asociații obștești, instituții, organizații și agenți economici în scopul realizării atribuțiilor sale;

- 2) să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile administrației publice centrale și locale, de la instituții și organizații documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;

- 3) să acceseze mijloace financiare de la organizații donatoare și să le utilizeze în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația.

14. Direcția are următoarele obligații:

- 1) să presteze servicii în conformitate cu Standardele minime de calitate prevăzute în anexa nr. 2 la prezenta hotărâre;
- 2) să aplice procedura de admitere, prestare și suspendare/sistare a prestării serviciilor;
- 3) să dețină baza de date a lucrătorilor sociali, a beneficiarilor și a solicitanților de Serviciu;
- 4) să păstreze dosarul personal al beneficiarului Serviciului;
- 5) să asigure confidențialitatea datelor cu caracter personal stocate în dosarul personal al beneficiarului;
- 6) să respecte procedura de înregistrare și soluționare a plângerilor cu privire la serviciile prestate în cadrul Serviciului, în conformitate cu legislația;
- 7) să colaboreze cu autoritățile administrației publice locale și cu alți prestatori de servicii în vederea asigurării procesului de incluziune socială a beneficiarilor și accesului lor la alte servicii din comunitate;
- 8) să elaboreze rapoarte semestriale și anuale de evaluare a serviciilor;
- 9) să monitorizeze perfectarea rapoartelor lunare de activitate a lucrătorilor sociali;
- 10) să identifice necesitățile de instruire continuă a lucrătorilor sociali și să organizeze cursuri de formare profesională continuă;
- 11) să asigure monitorizarea și evaluarea Serviciului;
- 12) să asigure evidența contabilă a Serviciului.

Secțiunea a 3-a

Drepturile și obligațiile beneficiarilor Serviciului

15. Beneficiarii au dreptul:

- 1) să fie informați asupra prevederilor legale privind funcționarea Serviciului;
- 2) să-și exprime acordul referitor la serviciile prestate;
- 3) să înainteze și să depună plângeri, în condițiile legii, referitor la calitatea serviciilor prestate, la atitudinea și tratamentul personalului;
- 4) să fie asistați și ajutați de către personalul Serviciului la realizarea obiectivelor planului individualizat de îngrijire;
- 5) să li se păstreze și să li se utilizeze datele cu caracter personal conform legislației;
- 6) să solicite suspendarea sau sistarea prestării serviciilor conform acordului sau contractului de prestare servicii încheiat cu prestatorul;
- 7) să fie tratați cu respect și demnitate de către personalul Serviciului;
- 8) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor.

16. Beneficiarii Serviciului au următoarele obligații:

- a) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitate, situația familială, socială și la starea sănătății lor, fiind responsabili pentru veridicitatea acestor informații;
- b) să respecte regulamentul de activitate a Serviciului;
- c) să manifeste o atitudine respectuoasă față de personalul Serviciului.

Secțiunea a 4-a

Admiterea beneficiarului

17. Pentru a beneficia de servicii, solicitantul/reprezentantul legal al acestuia depune o cerere scrisă la direcție, conform anexei nr. 1 la prezentul Regulament, sau apelează la mecanismul de referire aplicat de Direcția asistență socială și protecția familiei Ștefan Vodă.

18. Direcția înregistrează cererea în registrul de evidență a solicitanților.

19. Dreptul la servicii de îngrijire la domiciliu se stabilește în baza criteriilor de eligibilitate ale Serviciului, conform anexei nr. 2 la prezentul Regulament, și a rezultatelor obținute în urma evaluării necesităților de îngrijire a solicitantului.

20. Evaluarea necesităților se efectuează în baza fișei de evaluare a necesităților de îngrijire la domiciliu, conform anexei nr. 3 la prezentul Regulament. Evaluarea se realizează de către șef serviciului în comun cu echipa multidisciplinară din comunitate.

21. În baza rezultatelor evaluării, direcția emite o decizie privind admiterea sau neadmiterea în Serviciu, stabilind și dacă solicitantul va beneficia de servicii gratuit sau contra plată. Decizia se

aduce la cunoștința solicitantului în scris, în termen de 5 zile lucrătoare de la data emiterii acesteia.

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

Secțiunea a 5-a

Planul individualizat de îngrijire

23. Planul individualizat de îngrijire este completat, cu participarea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal, în cadrul ședinței de planificare a îngrijirii. La ședință sunt examinate rezultatele evaluării necesităților de îngrijire și recomandările formulate de echipa multidisciplinară.

24. Planul individualizat de îngrijire conține informația detaliată despre volumul și serviciile oferite, numărul de ore de îngrijire repartizate pe zi/săptămână, timpul și locul oferirii acestora.

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

26. Planul individualizat de îngrijire este revizuit după prima lună, la 3 luni, iar ulterior la necesitate, dar nu mai rar decât o dată la 6 luni, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului, cu antrenarea, după caz, a echipei multidisciplinare.

27. La sfârșitul vizitei la domiciliul beneficiarului, lucrătorul social completează, împreună cu acesta, fișa de îngrijire zilnică cu privire la volumul serviciilor prestate și timpul real alocat.

28. Beneficiarii indicați în pct. 11 din prezentul Regulament semnează un acord de prestări servicii, conform anexei nr. 5 la prezentul Regulament, elaborat în baza planului individualizat de îngrijire.

29. Beneficiarii indicați în pct. 12 din prezentul Regulament semnează un contract de prestări servicii, conform anexei nr. 6 la prezentul Regulament, întocmit în baza planului individualizat de îngrijire.

Secțiunea a 6-a

Monitorizarea și evaluarea serviciilor de îngrijire la domiciliu prestate beneficiarului

30. Pentru a se asigura că planul individualizat de îngrijire este realizat în mod eficient, iar serviciile corespund necesităților de îngrijire ale beneficiarului și Standardelor minime de calitate prevăzute în anexa nr. 2 la prezenta hotărâre, prestatorul efectuează monitorizarea și evaluarea serviciilor.

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

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

2) o dată la 6 luni și, respectiv, la necesitate;

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

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

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

Secțiunea a 7-a

Suspendarea și sistarea prestării serviciilor de îngrijire la domiciliu

34. Prestarea serviciilor poate fi suspendată, pentru o perioadă de maximum 4 luni, în unul dintre următoarele cazuri:

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

2) la plasarea temporară a beneficiarului într-un serviciu rezidențial;

3) la plasarea temporară a beneficiarului într-o instituție medicală pentru tratament/reabilitare.

35. Sistarea prestării serviciilor poate fi realizată în următoarele cazuri:

1) constatarea neîntrunirii de către beneficiar a criteriilor de eligibilitate pentru Serviciu;

- 2) solicitarea personală a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal privind sistarea prestării serviciilor;
 - 3) expirarea termenului pentru care beneficiarul a fost admis în Serviciu, conform acordului sau contractului;
 - 4) nerespectarea prevederilor acordului sau contractului;
 - 5) schimbarea reședinței curente a beneficiarului;
 - 6) decesul beneficiarului.
36. Lucrătorul social transmite șefului Serviciului în termen de 3 zile lucrătoare, informația privind suspendarea sau sistarea prestării serviciilor.

Secțiunea 8

Managementul Serviciului

37. Personalul Serviciului este format din șeful Serviciului, lucrători sociali, contabil și șofer.
38. Șeful Serviciului dirijează nemijlocit activitatea organizatorică, acordă suport metodic-informațional, realizează controlul asupra activității personalului, în conformitate cu obligațiile sale funcționale stabilite în fișa postului. Șeful Serviciului se numește și se eliberează din funcție prin ordinul șefului Direcției.
39. Funcția de șef al Serviciului se instituie pentru un număr de 30 de unități de personal.
40. Angajarea personalului se efectuează prin încheierea unui contract individual de muncă în formă scrisă și se legalizează prin ordinul (dispoziția, decizia, hotărârea) șefului Direcției, emis în baza contractului.
41. Unui lucrător social îi revin în medie 8-10 beneficiari în localitățile rurale și 10-12 beneficiari în localitățile urbane. Norma de lucru pentru lucrătorul social se stabilește în funcție de severitatea stării solicitanților, dar nu mai puțin de 8 beneficiari în localitățile rurale și nu mai puțin de 10 beneficiari în localitățile urbane.
42. Numărul de vizite planificate pentru îngrijirea beneficiarilor la domiciliu se stabilește în funcție de necesitățile acestora atestate în urma evaluării, reieșind din numărul de 40 de ore lucrătoare pe săptămână pentru lucrătorii sociali angajați cu normă întreagă (de luni până vineri), dar nu mai puțin de 2-3 vizite pe săptămână la beneficiar.
43. Serviciile se acordă conform unui program flexibil, în funcție de necesitățile beneficiarului și de planul individualizat de îngrijire.
44. Direcția asigură lucrătorii sociali cu echipament necesar pentru desfășurarea activităților de îngrijire la domiciliu, conform Standardelor minime de calitate.
45. Serviciul este asigurat cu mijloc de transport pentru prestarea calitativă a serviciilor de îngrijire a beneficiarilor, reieșind din normativul de 150 de beneficiari la o unitate transport.
46. Cheltuielile de deplasare pentru personalul din localitățile rurale se compensează pentru una călătorie tur-retur pe lună, conform tarifelor de călătorie din localitatea unde activează până în centrul raional.
47. Serviciul se amplasează în spații repartizate de administrația publică locală sau Direcție, conform Standardelor minime de calitate.
48. Serviciile pot fi dezvoltate de autoritățile administrației publice locale de sine stătător sau în colaborare cu societatea civilă.
49. Serviciul deține și gestionează baza de date a solicitanților și a beneficiarilor în conformitate cu legislația privind datele cu caracter personal.
50. Serviciul asigură formarea profesională inițială și continuă a personalului angajat în vederea realizării eficiente a obligațiilor funcționale.

IV. Finanțarea Serviciului

51. Serviciul este finanțat din bugetul Direcției Asistență Socială, precum și din alte surse, conform legislației
52. Serviciul prestează servicii de îngrijire socială la domiciliu contra plată persoanelor specificate în pct. 12 din prezentul Regulament, în baza unui contract de prestări servicii.
53. Metodologia de calcul al costului serviciilor de îngrijire socială la domiciliu se stabilește de Guvern.
54. Direcția planifică mijloacele financiare necesare pentru formarea continuă a personalului în vederea creșterii competenței acestuia.

55. Direcția prezintă, în modul stabilit Consiliului raional rapoarte despre activitatea Serviciului, conform: anexa nr.1, anexa nr.2, anexa nr.3, anexa nr.4, anexa nr.5, anexa nr.6. Anexa nr.1

la Regulamentul Serviciului
de îngrijire socială la domiciliu

Dlui/dnei _____,
șef, direcția asistență socială și protecția
familiei

**CERERE
de luare în evidență**

Subsemnatul(a) _____, IDNP _____,
(numele, prenumele)

născut(ă) la data de _____,
(ziua, luna, anul, țara de origine)

cu domiciliul stabilit în _____

str. _____ nr. _____, bl. _____ scara _____ etaj. _____

ap. _____ tel. _____

localitatea _____ raionul, orașul, municipiul _____,
(denumirea) (denumirea)

posesor(oare) al(a) buletinului de identitate / permisului de ședere / altui act de identitate seria _____, nr. _____, eliberat de _____, la data de _____,
(oficiul)

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

Data _____ Semnătura solicitantului _____

La cerere se anexează, în copie, certificatul de expertiză medicală a vitalității, actul de identitate, legitimația de pensionar, polița de asigurare obligatorie de asistență medicală, actul ce atestă prezența reprezentantului legal (în caz de necesitate), adevărința privind componența familiei, certificatul medical cu indicațiile terapeutice privind necesitatea includerii persoanei în Serviciu.

Primită la data _____ și înregistrată cu nr. _____

Semnătura persoanei responsabile _____

Concluzia șefului Serviciului _____

Semnătura _____

Anexa nr.2
la Regulamentul Serviciului
de îngrijire socială la domiciliu

**Instrucțiunea
privind modul de determinare a eligibilității pentru Serviciu**

1. Solicitantul este considerat eligibil pentru Serviciu dacă întrunește următoarele condiții:
 - 1) se încadrează în unul dintre grupurile de persoane menționate în pct.11 și 12 din Regulamentul-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu;

2) nu beneficiază de servicii în cadrul unor instituții rezidențiale (nu este la întreținerea deplină/parțială a statului) sau de servicii de asistență personală, plasament familial;

3) în cadrul evaluării complexe, echipa multidisciplinară determină că solicitantul are nevoie temporară sau permanentă de servicii de îngrijire la domiciliu.

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

Anexa nr.3
la Regulamentul Serviciului
de îngrijire socială la domiciliu

**FIȘA DE EVALUARE
a necesităților de îngrijire la domiciliu**

Nr. fișei _____

Data evaluării _____

I. Date despre beneficiar

Nume, prenume _____

Data și locul nașterii _____

Pensionar pentru limita de vârstă, nr. legitimației _____, sau încadrat în grad de dizabilitate _____, stabilit la data de _____, valabil până la data de _____, nr. legitimației _____

Domiciliu

Telefon _____ mobil _____

Stare civilă _____ Statut _____

Limba vorbită _____ Studii _____

Profesie _____ Ocupație _____

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

3. Soț / soție / copii (chiar dacă locuiesc separat)/reprezentant legal și alți membri

N r. crt.	Nume și prenume	Vâr- stă	Adresă, telefon	Grad de rudenie	Statut ocupațional	Stare de sănătate	Note
4)							
5)							
6)							
7)							
8)							

4. Persoana de contact în caz de urgență

Nume, prenume _____

Adresă _____

Telefon _____ mobil _____

III. Evaluarea socială

1. Locuință și comodități:

Proprietate personală: da nu

Starea tehnică: _____

casă bloc etaj ___ lift alte situații _____

Numărul de camere (locuibile): _____ bucătărie baie

WC în casă: da nu

Încălzire: nu există autonomă centralizată cu lemne cazan cu cărbune

Aprovizionare cu apă: rețea publică fântână

ree caldă

Electricitate: da nu

Telefon: fix mobil

Mașină spălat: automată semiautomată

Aragaz Frigider Aspirator

2. Starea locuinței: excelentă bună satisfăcătoare nesatisfăcătoare

Umiditate: adecvată igrasie

Luminozitate: adecvată neadecvată

Concluzii privind starea tehnică și sanitară a locuinței: _____

Riscuri: _____

5. Rețeaua socială:

Locuiește: singur/ă cu soț/soție cu copii cu alte rude cu alte persoane

solicitantul este ajutat de membrii familiei biologice: da nu

cu bani cu produse alimentare la activitățile de menaj altele

Relațiile cu familia sunt: bune problematice fără relații

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

risc de abuz: da nu

Specificați: _____

4. Prieteni, vecini:

Este în relații cu prietenii, vecinii: da nu

Relațiile sînt: permanente ocazionale

Înscrieți numele și prenumele prietenilor și/sau vecinilor cu care are relații bune și de ajutor reciproc: _____

Este ajutat de prieteni și vecini pentru: da nu

cumpărături activități de menaj activități culturale/interacțiune cu comunitatea

alte

Participă la: activități ale comunității activități recreative activități religioase

Comunitatea îi oferă un anumit suport: da nu

Dacă

da,

specificați:

IV. Evaluarea situației economice:

1. **Venit lunar propriu:** pensie de asigurări sociale de stat _____

alocație socială _____

alte prestații sociale _____

2. **Alte venituri:** _____

3. **Venitul global al familiei compus din:** _____

4. **Bunuri mobile și imobile aflate în posesie:**

V. Evaluarea stării de sănătate:

A. Diagnostic actual: _____

B. Starea de sănătate actuală:

C. Recomandările medicului de familie: _____

VI. Autonomia și capacitățile funcționale ale beneficiarului:

1. **Activități de îngrijire personală:**

Igienă personală: nu necesită ajutor necesită ajutor:

parțial

integral

Îmbrăcat/dezbrăcat: nu necesită ajutor necesită ajutor:

parțial

integral

Mobilitate: nu necesită ajutor necesită ajutor:

parțial

permanent

Dispozitive utilizate la deplasare: fără dispozitive cu dispozitive:

- scaun rulant
- baston
- altele

Deplasare în interiorul locuinței: nu necesită ajutor necesită ajutor
 imobilizat la pat

Deplasare în exteriorul locuinței: nu necesită ajutor necesită ajutor:
 parțial
 integral

2. Suport în activitățile menajere și gospodărești:

Prepararea și servirea hranei: nu necesită ajutor
 necesită ajutor: necesită ajutor permanent:
 la preparare la preparare
 la servire la servire

Activități gospodărești: nu necesită ajutor necesită ajutor:
(curățenie cameră, parțial
spălat/reparat haine, vase etc.) integral

Gestionarea veniturilor proprii: nu necesită ajutor necesită ajutor:
 parțial
 integral

Procurarea produselor alimentare și industriale: nu necesită ajutor necesită ajutor
 parțial
 integral

Utilizarea mijloacelor de transport public: nu necesită ajutor necesită ajutor:
 parțial
 integral

VII. Evaluarea capacităților senzoriale și psihoafective ale beneficiarului:

Acuitate vizuală: vede bine, poate distinge obiectele în detalii
 distinge fețe, obiecte de dimensiuni mari
 vede relativ bine, se poate orienta, evită obstacolele
 vede numai umbre și lumini

Comunicare: vorbește bine, clar și fluent, folosește un limbaj care poate fi înțeles
 unele dificultăți în vorbire – lipsa clarității și a fluenței (are tendință de a se bâlbâi, dar folosește un limbaj care poate fi înțeles)
 dificultăți în vorbire, este înțeles doar de cei care îl cunosc bine

copia legitimației de pensionar;
copia poliței de asigurare obligatorie de asistență medicală;
adeverința privind componența familiei;
decizia prestatorului privind includerea persoanei în Serviciu;
acordul de prestări servicii (pentru beneficiarii indicați în pct. 11 din Regulamentul Serviciului de îngrijire socială la domiciliu);
contractul de prestări servicii (pentru beneficiarii indicați în pct. 12 din Regulamentul-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu);
rapoartele de monitorizare cu privire la vizitele la domiciliu ale șefului Serviciului;
alte acte relevante.

Anexa nr.5
la Regulamentul Serviciului
de îngrijire socială la domiciliu

ACORD

de prestări servicii nr. ___ din _____

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

Încheiat între:

Prestatorul de servicii _____ și _____, în calitate de beneficiar al Serviciului.

Obiective

Obligațiile părților

Prestatorul:

Beneficiarul:

Perioada acordului

Subsemnatul, _____, am fost informat că acest acord se încheie pentru o perioadă determinată și că nerespectarea responsabilităților asumate condiționează încetarea intervenției din partea prestatorului de servicii.

Data întocmirii

Semnătura beneficiarului

Semnătura prestatorului

Anexa nr.6
la Regulamentul Serviciului
de îngrijire socială la domiciliu

CONTRACT

de prestări servicii nr. _____ din _____

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

I. Părțile contractului

_____, cu sediul _____, care activează conform Regulamentului nr. ___ din data de _____, înregistrat la data de _____, IDNO _____, reprezentat _____ de _____

_____, care activează în calitate de _____, numit în continuare **Prestator**, pe de o parte, și _____, pe de altă parte, numit în continuare **Beneficiar**, domiciliat _____, tel. _____, titular al _____ nr. _____, eliberat de of. _____ la data _____, au încheiat prezentul **Contract** privind următoarele.

II. Obiectul Contractului

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

- 1) consiliere;
- 2) suport pentru următoarele activități:
 - a) procurarea, din mijloacele financiare ale beneficiarului, a produselor alimentare, a mărfurilor de uz casnic și a medicamentelor;
 - b) prepararea hranei, livrarea prânzurilor calde (după caz);
 - c) plata, din mijloacele financiare ale beneficiarilor, a unor servicii comunale;
 - d) îngrijirea locuinței și a gospodăriei;
 - e) predarea și ridicarea obiectelor de uz casnic și a hainelor de la spălătorie, curățătorie chimică, reparație;
 - f) realizarea igienei personale;
 - g) organizarea procesului de adaptare a locuinței la nevoile persoanei;
 - h) antrenarea beneficiarului în activități sociale și culturale;
 - i) întreținerea corespondenței cu rudele și cu prietenii;
 - j) organizarea procesului de procurare și transportare, din mijloacele financiare ale beneficiarului, a combustibilului la domiciliu;
 - k) după caz, încălzirea sobelor;
 - l) alte servicii (conform înțelegerii dintre părți) _____

III. Drepturile și obligațiile părților

3.1. Prestatorul are dreptul:

3.2. Beneficiarul are dreptul:

3.3. Prestatorul se obligă:

3.4. Beneficiarul se obligă:

IV. Perioada Contractului

4.1. Durata prezentului Contract este de _____, cu începere de la _____ până la _____.

4.2. Termenul de acțiune a Contractului poate fi modificat cu acordul scris al ambelor părți, printr-un act adițional, încheiat cu cel puțin 10 zile înainte de data expirării prezentului Contract.

V. Prețul și costul total al Contractului

5.1. Prețul contractului constituie _____/an, sumă care se plătește (se indică numărul de tranșe).

5.2. Costul serviciilor prestate este de _____ /lună.

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

VI. Forța majoră

6.1. Părțile sunt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea parțială sau integrală a angajamentelor conform prezentului Contract dacă aceasta este cauzată de producerea unor cazuri de forță majoră.

6.2. Prin cazuri de forță majoră se înțelege: războaie, calamități naturale, incendii, inundații, cutremure de pământ, modificări în legislație și dispoziții ale Guvernului, greve și alte circumstanțe care nu depind de voința părților.

6.3. Suveranitatea circumstanțelor de forță majoră, momentul apariției și termenul de acțiune trebuie să fie confirmate prin certificatul cu privire la forța majoră, eliberat de organul competent.

VII. Rezilierea Contractului

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

- 1) refuz al Prestatorului de a presta serviciile prevăzute în prezentul Contract;
- 2) nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare a serviciilor stabilite;
- 3) nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a serviciilor;
- 4) nesatisfacere de către una dintre părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

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

7.3. Partea înștiințată este obligată să răspundă la notificare în decurs de 10 zile. În cazul în care problema nu este soluționată în termenele stabilite, partea inițiatoare are dreptul să declare Contractul reziliat, conform situației la data indicată în notificare.

7.4. Obligațiile contractuale existente la momentul rezilierii Contractului trebuie să fie satisfăcute necondiționat.

Notă: Sistarea prestării serviciilor reprezintă o condiție a rezilierii Contractului.

VIII. Reclamații

IX. Dispoziții finale

9.1. Litigiile izvorâte din prezentul Contract vor fi soluționate de către părți pe cale amiabilă. În caz de neînțelegeri, acestea vor fi supuse examinării în ordinea stabilită de legislația în vigoare în Republica Moldova.

9.2. Orice modificări și completări la prezentul Contract sunt valabile numai în cazul în care au fost făcute în scris și au fost semnate de reprezentanții împuterniciți ai ambelor părți.

9.3. Nici una dintre părți nu are dreptul să transmită obligațiile și drepturile sale contractuale unor persoane terțe fără înștiințarea și acordul scris al celeilalte părți.

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

9.5. Prezentul Contract poate fi completat cu anexe și acorduri suplimentare, după necesitate, care vor deveni părți integrante ale acestuia, precum și cu acte adiționale privind plata lunară, eșalonarea, din motive întemeiate, a plăților stabilite conform Contractului etc.

9.6. Contractul a fost semnat de părți la data de _____ .

Data întocmirii Contractului: _____

Semnăturile părților:

Prestatorul

Beneficiarul / reprezentantul legal

Anexa nr. 2
la decizia Consiliului raional Ștefan Vodă
nr. 6/16 din 17 septembrie 2015

**Standardele minime de calitate
privind organizarea și funcționarea
Serviciului de îngrijire socială la domiciliu**

I. Principii de funcționare

Accesibilitatea și disponibilitatea – standardul nr. 1

Condițiile de funcționare a Serviciului de îngrijire socială la domiciliu (în continuare – Serviciu) corespund necesităților beneficiarilor, scopului, obiectivelor și conținutului Serviciului. Prestatorul de servicii (în continuare – prestator) asigură accesul gratuit și universal al potențialilor beneficiari la Serviciu.

Rezultat: Serviciul este accesibil și disponibil.

Indicatori de realizare:

- 1) datele de contact ale prestatorului (adresa, numărul de telefon/fax și adresa de email) sunt disponibile populației;
- 2) populația poate contacta prestatorul în scris, la telefon/fax, prin email;
- 3) personalul Serviciului comunică cu solicitanții sau beneficiarii Serviciului în limba română sau în limba rusă, în funcție de limba vorbită de acesta.

Informarea - standardul 2

Prestatorul realizează sistematic activități de informare a populației despre Serviciu, informarea realizându-se prin metode adaptate la particularitățile potențialilor beneficiari.

Rezultat: populația este informată despre Serviciu, scopul și conținutul acestuia.

Indicatori de realizare:

- 1) prestatorul dispune de materiale informaționale (panouri informaționale, pliante, buclete, leflete etc.);
- 2) informația este expusă într-un limbaj accesibil;
- 3) informația este disponibilă în limba română sau în limba rusă, precum și în alte limbi vorbite de majoritatea populației din unitatea administrativ-teritorială respectivă;

4) prestatorul întreprinde măsuri pentru informarea populației despre Serviciu și conținutul acestuia, inclusiv prin intermediul mass-media (radio, televiziune, presa scrisă), al telefoniei și al rețelei internet;

5) în procesul de informare și sensibilizare se utilizează inclusiv date privind rezultatele activității Serviciului.

Abordare individualizată – standardul 3

Activitățile realizate în cadrul serviciului sunt adaptate la necesitățile individuale ale beneficiarilor.

Rezultat: Asistența oferită beneficiarilor corespunde necesităților individuale identificate.

Indicatori de realizare:

- a) Serviciul dispune de metodologie de lucru pentru identificarea necesităților beneficiarilor.
- b) Personalul serviciului cunoaște și aplică metodologia de lucru pentru identificarea necesităților beneficiarilor.

Parteneriat – standardul 4

Prestatorul stabilește parteneriate cu autoritățile administrației publice locale, instituțiile, organizațiile, alți prestatori de servicii relevanți pentru acordarea unui suport suplimentar beneficiarilor Serviciului.

Rezultat: parteneriatele stabilite contribuie la intensificarea și diversificarea activităților oferite beneficiarilor.

Indicatori de realizare:

- 1) prestatorul are încheiate acorduri de colaborare cu autoritățile administrației publice locale, instituțiile, organizațiile și cu alți prestatori de servicii relevanți;
- 2) acordurile de colaborare sunt implementate conform obiectivelor stabilite.

Participarea – standardul 5

Prestatorul asigură participarea beneficiarilor la planificarea și prestarea Serviciului.

Rezultat: opinia beneficiarilor este consultată.

Indicator de realizare: beneficiarii participă la procesul de:

- evaluare a necesităților conform formularelor întocmite de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei;
- elaborare a planului individualizat de îngrijire;
- reevaluare a necesităților și revizuire a planului individualizat de îngrijire.

Confidențialitatea – standardul 6

Prestatorul asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal.

Rezultat: confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu Legea nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Indicator de realizare: prestatorul este operator de date cu caracter personal.

Non-discriminarea - standardul 7

Prestarea Serviciului se realizează în baza principiului nondiscriminării.

Rezultat: prestatorul contribuie la promovarea și respectarea drepturilor omului, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinie politică sau altă opinie, de cetățenie, apartenență etnică sau origine socială, de statutul la naștere, de situația materială, de gradul și tipul dizabilității.

Indicatori de realizare:

- 1) prestatorul dispune de un set de reguli pentru prevenirea discriminării;
- 2) personalul cunoaște și aplică metode de lucru cu persoanele victime ale discriminării și previne discriminarea în procesul de prestare a Serviciului;
- 3) nu există cazuri confirmate de discriminare în cadrul Serviciului.

II. Organizarea și funcționarea Serviciului

Dotarea Serviciului – standardul 8

Serviciul dispune de spații adecvate pentru activitatea personalului și audiența populației.

Rezultat: amenajarea și dotarea spațiului Serviciului facilitează activitatea personalului.

Indicatori de realizare:

- 1) personalul administrativ al Serviciului public este amplasat în sediul Direcției asistență socială;

- 2) suprafața atribuită pentru amenajarea locurilor de muncă ale personalului administrativ este de 6 metri pătrați;
- 3) încăperile în care activează personalul administrativ sunt:
 - izolate fonic;
 - conectate la sistemul de termoficare;
 - dotate cu aer condiționat;
 - iluminate corespunzător
 - dotate cu mobilier (dulapuri, rafturi etc.);
- 4) culorile folosite pentru amenajarea interioară a spațiului sunt neutre;
- 5) Serviciul este dotat cu sau are acces la utilizarea echipamentului tehnic:
 - imprimantă de rețea;
 - xerox;
 - fax;
 - scanner.
- 6) fiecare loc de muncă al personalului administrativ este dotat cu:
 - masă de birou;
 - fotoliu;
 - computer cu programe licențiate și conexiune la internet;
 - telefon.
- 7) Serviciul dispune de mijloace de transport adecvate pentru desfășurarea activității;
- 8) Serviciul dispune de mijloace financiare necesare compensarea cheltuielilor de deplasare în scop de serviciu.

Dotarea lucrătorilor sociali - standardul 9

Prestatorul asigură lucrătorii sociali cu echipamentul necesar pentru desfășurarea activităților de îngrijire la domiciliu.

Rezultat: dotarea cu echipament a lucrătorilor sociali contribuie la prestarea calitativă a serviciilor de îngrijire la domiciliu a beneficiarilor.

Indicator de realizare: lucrătorul social este asigurat cu:

- salopetă/halat; (unu la 3 ani);
- mănuși de protecție din cauciuc și din stofă(6 luni;
- încălțăminte (de iarnă și de vară o pereche la 2 ani);
- geantă (una la doi ani);
- cărucior pentru transportarea produselor alimentare și industrial(unul la 2 ani).

Admiterea în Serviciu a beneficiarului – standardul 10

Admiterea beneficiarilor în Serviciu se efectuează conform criteriilor de eligibilitate, în condițiile legislației.

Rezultat: toți beneficiarii sunt admiși în Serviciu conform criteriilor de eligibilitate.

Indicatori de realizare:

- 1) personalul Serviciului cunoaște și aplică criteriile de eligibilitate stabilite conform legislației;
- 2) dosarul personal al beneficiarului conține documentele confirmative stabilite conform legislației.

Planul individualizat de îngrijire – standardul 11

Beneficiarii Serviciului sunt îngrijiți de lucrătorul social la domiciliu conform planului individualizat de îngrijire, elaborat în baza evaluării necesităților acestora.

Rezultat: planul individualizat de îngrijire este întocmit în baza rezultatelor evaluării necesităților beneficiarului.

Indicatori de realizare:

- 1) personalul Serviciului cunoaște și aplică procedura de evaluare a necesităților beneficiarului, de elaborare, implementare și revizuire a planului individualizat de îngrijire;
- 2) lucrătorii sociali au grafic de vizite la domiciliu pentru fiecare beneficiar, coordonat cu beneficiarul și aprobat de șeful Serviciului;
- 3) serviciile de îngrijire prestate de lucrătorul social în cadrul fiecărei vizite sunt reflectate în caiet de prestare a îngrijirii (caiet).

Acordul de prestare a serviciilor – standardul 12

În baza planului individualizat de îngrijire, prestatorul semnează cu beneficiarul un acord de prestare servicii.

Rezultat: toate activitățile realizate în procesul de îngrijire socială a beneficiarului se încadrează în prevederile acordului sau ale contractului de prestare servicii.

Indicatori de realizare:

- 1) beneficiarii dispun de o copie a acordului sau a contractului semnat de ambele părți;
- 2) conținutul acordului sau al contractului este revizuit în cazul modificării planului individualizat de îngrijire.

Asigurarea îngrijirii la domiciliu – standardul 13

Serviciile prestate beneficiarilor de lucrătorul social la domiciliu sunt conform planului individualizat de îngrijire.

Rezultat: beneficiarii primesc în volum deplin toate serviciile de îngrijire prevăzute în planul individualizat de îngrijire.

Indicatori de realizare:

- 1) lucrătorii sociali dispun de un grafic de vizite la domiciliu pentru fiecare beneficiar, coordonat cu beneficiarul și aprobat de șeful Serviciului;
- 2) serviciile de îngrijire prestate de lucrătorul social în cadrul fiecărei vizite sunt reflectate în caiet de prestare a îngrijirii ;
- 3) caiet de prestare a îngrijirii se perfectează în două exemplare și se semnează de lucrătorul social și beneficiar la sfârșitul fiecărei vizite;
- 4) raportul lunar de activitate este perfectat de lucrătorul social în baza fișelor de prestare a îngrijirii.

Suspendarea și sistarea îngrijirii - standardul 14

Prestatorul deține și aplică procedura privind suspendarea și sistarea îngrijirii, conform legislației.

Rezultat: suspendarea și sistarea prestării îngrijirii se face în condiții de siguranță pentru beneficiar.

Indicatori de realizare: 1) condițiile de suspendare sau de sistare a îngrijirii sunt aduse la cunoștința beneficiarului în prealabil, într-un mod accesibil pentru acesta;

2) beneficiarul este informat în scris despre suspendarea sau sistarea îngrijirii, precizându-se motivele, data suspendării sau sistării îngrijirii.

Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate beneficiarilor – standardul 15

Prestatorul deține și aplică o procedură de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor, în cadrul căreia beneficiarul are un rol activ.

Rezultat: beneficiarul este îngrijit în conformitate cu planul individualizat de îngrijire.

Indicatori de realizare:

- 1) șeful Serviciului cunoaște și aplică procedura de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor;
- 2) șeful Serviciului monitorizează și evaluează îngrijirea acordată beneficiarilor prin vizite la domiciliul acestora;
- 3) datele din rapoartele de monitorizare și evaluare a îngrijirii acordate beneficiarilor perfectate de șeful Serviciului corespund cu datele din rapoartele lunare de activitate întocmite de către lucrătorii sociali;
- 4) rapoartele de monitorizare și evaluare elaborate de șeful Serviciului sunt aprobate de șeful Direcției.

III. Protecție și reclamații

Protecția beneficiarului împotriva abuzului – standardul 16

Prestatorul cunoaște și aplică procedura de protecție a beneficiarului împotriva abuzului (fizic, psihic, sexual, material sau financiar), a neglijării, a tratamentului inuman sau degradant.

Rezultat: beneficiarii sunt protejați de abuz, neglijare, tratament inuman sau degradant.

Indicatori de realizare:

- 1) prestatorul dispune de o procedură de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor și a acuzațiilor de abuz sau neglijare;
- 2) beneficiarii sunt informați despre procedura de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor și a acuzațiilor de abuz sau neglijare.

Reclamații – standardul 17

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

Rezultat: reclamațiile sunt examinate în termen, detaliat, în condițiile legislației.

Indicatori de realizare:

- 1) personalul Serviciului cunoaște și aplică procedura de examinare și soluționare a reclamațiilor;
- 2) beneficiarii sunt informați într-o manieră accesibilă despre procedura de depunere și examinare a reclamațiilor;
- 3) numărul reclamațiilor privind calitatea serviciilor prestate este în scădere;
- 4) prestatorul efectuează analiza conținutului reclamațiilor și, după caz, întreprinde măsuri pentru înlăturarea problemelor sistemice.

IV. Resurse umane

Angajarea personalului – standardul 18

Serviciul dispune de o structură de personal în concordanță cu scopul și obiectivele sale.

Rezultat: resursele umane corespund cerințelor pentru desfășurarea eficientă a procesului de prestare a Serviciului.

Indicatori de realizare:

- 1) prestatorul dispune de criterii de recrutare a personalului;
- 2) fiecare angajat al Serviciului își desfășoară activitatea conform fișei postului;
- 3) șeful Serviciului are studii medii speciale, superioare în unul dintre următoarele domenii: asistență socială, psihologie, pedagogie, drept, medicină;
- 4) prestatorul stabilește și revizuieste periodic numărul personalului, în corespundere cu dinamica necesităților beneficiarilor și ale potențialilor beneficiari;
- 5) personalul Serviciului dă dovadă de respect față de drepturile omului, deține abilități avansate de comunicare, manifestă toleranță și disponibilitate de suport reciproc;
- 6) șeful Serviciului dă dovadă de respect față de drepturile omului, deține abilități avansate de comunicare, manifestă toleranță și disponibilitate de suport pentru personalul Serviciului.

Formarea personalului – standardul 19

Prestatorul asigură formarea inițială și continuă a personalului Serviciului.

Rezultat: formarea personalului Serviciului contribuie la prestarea calitativă a Serviciului.

Indicatori de realizare:

- 1) lucrătorii sociali și șeful Serviciului au urmat cursul de formare inițială cu o durată de 40 de ore;
- 2) prestatorul deține un plan de formare continuă a personalului;
- 3) personalul Serviciului participă anual la cursuri de formare profesională continuă cu o durată de minimum 20 de ore;
- 4) instruirea personalului se efectuează în baza curriculumului și a suportului de curs aprobat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei
- 5) conținutul cursurilor de formare corespunde necesităților de formare ale personalului identificate de către prestator.

Dezvoltarea Serviciului – standardul 20

Prestatorul întreprinde măsuri pentru dezvoltarea Serviciului, în scopul corespunderii acestuia cu necesitățile beneficiarilor.

Rezultat: conținutul Serviciului corespunde necesităților beneficiarilor.

Indicator de realizare: prestatorul are un plan de dezvoltare a Serviciului elaborat în baza:

- analizei necesităților și profilului beneficiarilor;
- cadrului normativ;
- dezvoltării cadrului instituțional și metodologic.

