

REGULAMENT

privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Plasament familial pentru adulți”

Capitolul I

Dispoziții generale

1. Prezentul Regulament reglementează modul de organizare și funcționare a Serviciului social „Plasament familial pentru adulți” (în continuare – Serviciu).
2. Serviciul reprezintă un serviciu social specializat, instituit pe lângă Direcția generală asistență medicală și socială.
3. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile actelor legislative și normative în vigoare, ordinele Ministerului Muncii și Protecției Sociale, deciziile Consiliului Municipal Chişinău, dispozițiile Primarului General al municipiului Chişinău, prezentul Regulament, Standardele minime de calitate și alte acte cu caracter normativ, aprobate de către șeful Direcției generale asistență medicală și socială.
4. Beneficiari ai Serviciului sunt persoanele cu dizabilități cu vârsta de peste 18 ani, precum și persoanele ce au atins vârsta de pensionare, cu ultimul domiciliu stabilit în municipiul Chişinău, care se află, temporar sau permanent, în imposibilitatea de a locui cu familia biologică sau extinsă ori de sine stătător, din cauza nevoilor de îngrijire și suport special.
5. Serviciul oferă beneficiarului îngrijire familială substitutivă în familia asistentului familial.
6. În sensul prezentului Regulament noțiunile utilizate semnifică:
prestator al Serviciului – Direcția generală asistență medicală și socială a Consiliului Municipal Chişinău (în continuare – Prestator);
Comisia multidisciplinară (în continuare – Comisie) – grup creat prin ordinul șefului Direcției generale asistență medicală și socială **și care își desfășoară activitatea în baza regulamentului propriu de organizare și funcționare.** Comisia decide plasamentul solicitanților în Serviciu, precum și aprobarea asistentului familial, decide asupra încetării plasamentului beneficiarului în Serviciu și a transferului acestuia în alte servicii sociale, după caz.
asistent familial – persoana care asigură la domiciliul său plasamentul, îngrijirea de tip familial, dezvoltarea abilităților de autoservire și a

deprinderilor de viață ale beneficiarului, în scopul incluziunii acestuia în comunitate;

familia asistentului familial – toate persoanele care locuiesc împreună cu asistentul familial, cu excepția persoanei cu dizabilități și/sau persoanei vârstnice care beneficiază de serviciu;

plan individualizat de asistență – totalitatea de măsuri, acțiuni întreprinse pentru satisfacerea necesităților beneficiarului, cu participarea directă a acestuia;

plasament de probă – plasarea temporară a beneficiarului în familia asistentului familial în vederea potrivirii acestora. Durata plasamentului de probă nu poate fi mai mică de 7 zile și nu poate depăși 30 de zile;

plasament de urgență – plasamentul pentru un termen de 72 de ore al beneficiarului a cărui viață și sănătate se află în pericol iminent. Plasamentul de urgență este efectuat de prestatorul de serviciu, fără avizul prealabil al Comisiei. Acest termen poate fi extins pentru perioada de evaluare, însă nu trebuie să depășească 30 de zile;

plasament de scurtă durată – plasamentul pentru o perioadă determinată de timp, dar nu mai mult de 12 luni, în perspectiva (re) integrării beneficiarului în familia biologică sau extinsă;

plasament de lungă durată – plasamentul planificat în familia asistentului parental profesionist pentru o perioadă care poate dura de la 1 an, dacă nu este posibilă (re)integrarea beneficiarului în familia biologică sau extinsă și dacă plasamentul familial reprezintă cea mai adecvată formă de protecție pe termen lung, ținând cont de necesitățile de asistență și dezvoltare, precum și de perspectiva integrării sociale ulterioare a acestuia.

Capitolul II

Principiile de organizare, scopul și obiectivele Serviciului

7. Principiile care stau la baza organizării și prestării Serviciului sunt următoarele:

- 1) principiul respectării drepturilor și libertăților fundamentale ale omului;
- 2) principiul respectării dreptului la viața intimă și a demnității umane;
- 3) principiul respectării dreptului de a alege al beneficiarului;
- 4) principiul respectării dreptului beneficiarului de a participa la toate etapele de implementare a Serviciului;
- 5) principiul confidențialității;
- 6) principiul abordării individualizate a nevoilor beneficiarului;
- 7) principiul abordării multidisciplinare a necesităților beneficiarului;

- 8) principiul protecției față de abuz și orice alt tip de violență;
 - 9) principiul asigurării incluziunii în comunitate a beneficiarului.
8. Scopul Serviciului este de a îmbunătăți calitatea vieții beneficiarilor prin oferirea de sprijin și protecție pe perioada plasamentului, în vederea creșterii gradului de autonomie personală, de prevenire a instituționalizării/dezinstituționalizării și pentru incluziunea socială a acestora.
9. Obiectivele Serviciului sunt următoarele:
- 1) prevenirea instituționalizării adulților cu dizabilități și a persoanelor vârstnice prin plasarea acestora în familiile asistenților familiari;
 - 2) asigurarea condițiilor minime de trai pentru garantarea integrității fizice și psihice a beneficiarului;
 - 3) asigurarea serviciilor de îngrijire și suport pentru beneficiar într-un mediu familial substitutiv;
 - 4) crearea condițiilor pentru dezvoltarea abilităților de autoservire a beneficiarului, de autonomie și de incluziune în comunitate;
 - 5) asigurarea beneficiarului în Serviciu cu plasament de urgență în cazul apariției unor circumstanțe imprevizibile care impun o asemenea măsură;
 - 6) oferirea de suport pentru integrarea în familia biologică/extinsă.

Capitolul III

Organizarea și funcționarea Serviciului

Secțiunea 1

Atribuțiile și drepturile Prestatorului de Serviciu

10. Prestatorul de serviciu are următoarele atribuții:
- 1) prestează servicii în conformitate cu Standardele minime de calitate, potrivit prevederilor legislației în vigoare;
 - 2) crează Comisia multidisciplinară pentru emiterea deciziilor aferente prestării/sistării Serviciului;
 - 3) elaborează și aprobă Regulamentul de organizare și funcționare a Comisiei multidisciplinare și componența acesteia;
 - 4) elaborează și aprobă ghiduri, proceduri operaționale, regulamente, instrucțiuni și alte acte interne necesare activității Serviciului;
 - 5) deține și utilizează procedura privind admiterea și încetarea prestării serviciilor către beneficiar în baza deciziei Comisiei;
 - 6) angajează asistentul familial în baza deciziei Comisiei;
 - 7) asigură asistență și suport pentru incluziunea în comunitate a beneficiarului;

- 8) asigură asistență și consiliere asistentului familial și familiei acestuia, precum și altor persoane implicate în procesul de incluziune socială a beneficiarului;
- 9) asigură beneficiarilor și persoanelor implicate în îngrijirea și incluziunea socială a acestora asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor ce decurg din starea de sănătate a beneficiarului;
- 10) păstrează dosarul personal al beneficiarului plasat în Serviciu;
- 11) asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor și ale asistenților familiari;
- 12) asigură un sistem de primire, înregistrare și soluționare a plângerilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Serviciului, în conformitate cu legislația;
- 13) deține baza de date a candidaților la funcția de asistent familial și a asistenților familiari, aprobați prin decizia Comisiei, precum și a beneficiarilor și solicitanților Serviciului;
- 14) colaborează 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;
- 15) asigură promovarea Serviciului la nivel de comunitate;
- 16) elaborează rapoarte de activitate ale Serviciului;
- 17) planifică și organizează formarea profesională inițială și continuă a asistenților familiari, potrivit misiunii sale și Standardelor minime de calitate ale Serviciului;
- 18) asigură monitorizarea și evaluarea Serviciului;
- 19) ține evidența contabilă a Serviciului.

11. Prestatorul de serviciu este în drept:

- 1) să stabilească, în condițiile legii, parteneriate și acorduri cu 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 în vigoare.

Secțiunea a 2-a **Atribuțiile Comisiei**

12. Comisia are următoarele atribuții:

- 1) examinează raportul de evaluare a candidaților la funcția de asistent familial și decide angajarea/neangajarea asistentului familial;
- 2) examinează cererea solicitantului privind plasarea în Serviciu și actele anexate la cerere, conform prevederilor prezentului Regulament;
- 3) examinează acordul beneficiarului de a fi plasat în familia asistentului familial în rezultatul potrivirii;
- 4) decide plasarea potențialului beneficiar în Serviciu în baza criteriilor de eligibilitate a beneficiarilor în Serviciu stipulate în anexa nr. 1 a prezentului Regulament;
- 5) stabilește perioada de plasament al beneficiarului în Serviciu, în funcție de nevoile de îngrijire și suport special ale acestuia;
- 6) decide asupra încetării plasamentului beneficiarului în Serviciu și a transferului acestuia în alte servicii sociale, după caz;
- 7) examinează și aprobă rapoartele de evaluare anuală a plasamentului beneficiarului în Serviciu.

Secțiunea a 3-a

Selectarea, evaluarea și aprobarea asistentului familial

13. În funcția de asistent familial poate fi angajată orice persoană care îndeplinește cumulativ următoarele condiții:
 - 1) are vârsta minimă de 18 ani;
 - 2) nu are antecedente penale;
 - 3) nu este rudă de gradul I cu potențialul beneficiar;
 - 4) are capacitate deplină de exercițiu;
 - 5) nu face abuz de alcool și nu consumă substanțe psihotrope;
 - 6) nu suferă de maladii care pot prejudicia integritatea fizică și/sau psihică a beneficiarului;
 - 7) are în folosință o locuință care acoperă necesitățile de îngrijire;
 - 8) a urmat cursul inițial de instruire.
14. Persoana care dorește să devină asistent familial trebuie să depună la Prestatorul de serviciu o cerere în scris, însoțită de setul de documente specificate în anexa nr. 2 la prezentul Regulament. Cererea va fi examinată într-un termen maxim de 15 zile de la data înregistrării, prin întocmirea raportului cu privire la rezultatele evaluării candidatului.
15. Prestatorul de serviciu efectuează evaluarea candidaților prin:
 - 1) obținerea informației referitoare la candidat și alți membri ai familiei acestuia;

- 2) intervierea a cel puțin două persoane de referință indicate de candidat și a unei persoane la alegerea prestatorului de serviciu, care să ofere informații despre candidat;
 - 3) consultarea opiniei familiei candidatului cu privire la condițiile plasamentului;
 - 4) consultarea opiniei autorităților administrației publice locale de nivelul întâi, inclusiv a asistentului social comunitar care activează în localitatea unde domiciliază candidatul;
 - 5) examinarea motivației personale și a capacității candidatului de a activa în calitate de asistent familial în baza informației și a documentelor obținute în cadrul procedurii de evaluare a acestuia.
16. Prestatorul de serviciu pregătește un raport amplu cu privire la rezultatele evaluării candidatului, care include următoarele documente:
- 1) informația specificată în anexa nr. 2 la prezentul Regulament;
 - 2) raportul de evaluare referitor la capacitatea candidatului de a activa în calitate de asistent familial;
 - 3) propuneri referitoare la termenele și condițiile aprobării candidatului;
 - 4) recomandări cu referire la instruirea candidatului.
17. Prestatorul de serviciu prezintă Comisiei raportul de evaluare a candidatului și dosarul acestuia, conform anexei nr. 2 la prezentul Regulament, în termen de 3 zile de la data întocmirii raportului.
18. În termen de 15 zile de la prezentarea dosarului, Comisia va decide cu privire la aprobarea/neaprobarea candidatului la funcția de asistent familial.

Secțiunea a 4-a

Cerințe de formare profesională a asistentului familial

19. Înainte de a fi aprobat pentru funcția de asistent familial, candidatul urmează cursul inițial de instruire, organizat de Prestatorul de serviciu. Cursul inițial de instruire se referă la prezentarea modului de organizare și prestare a Serviciului, dezvoltarea abilităților practice de îngrijire a adultului cu dizabilități/persoanei vârstnice, gestionarea momentelor de criză din cadrul procesului de îngrijire și asigurarea respectării drepturilor omului.
20. Asistenții familiari participă la cursurile de formare profesională continuă organizate de Prestatorul de serviciu. Cursul de formare profesională continuă a asistentului familial va viza nevoile și caracteristicile individuale ale beneficiarului plasat în familia sa.
21. Cursul inițial de formare va cuprinde minimum 60 de ore și va fi organizat pe parcursul perioadei de aprobare a candidatului. Cursurile de formare

profesională continuă vor cuprinde minimum 40 de ore și vor fi organizate pe parcursul unui an de prestare a Serviciului.

Secțiunea a 5-a
Drepturile și obligațiile asistentului familial
și membrilor familiei acestuia

22. Asistentul familial are următoarele drepturi:

- 1) să fie informat despre drepturile și obligațiile sale;
- 2) să beneficieze de formare profesională inițială și continuă;
- 3) să participe la elaborarea planului individualizat de asistență a beneficiarului plasat în familia sa;
- 4) să fie informat de către Prestatorul de serviciu despre serviciile sociale primare și specializate din comunitate și despre orice date relevante despre beneficiar, necesare asistenței acestuia;
- 5) să beneficieze de sprijinul altor specialiști din comunitate, în caz de necesitate;
- 6) să i se comunice de către Prestatorul de serviciu, în termenul cel mai scurt, orice informații pertinente nevoilor de îngrijire și suport special ale beneficiarului;
- 7) să fie salarizat, în condițiile legii, pentru îngrijirea și suportul special acordat beneficiarului.

23. Asistentul familial are următoarele obligații:

- 1) să respecte prevederile fișei postului pe care îl ocupă, în care sunt precizate atribuțiile specifice de serviciu, nivelurile de subordonare, luarea de decizii și cerințele de calificare a angajatului;
- 2) să respecte Standardele minime de calitate pentru Serviciu și recomandările propuse de specialiști ca rezultat al evaluării și monitorizării plasamentului;
- 3) să îngrijească beneficiarul plasat ca pe un membru cu drepturi depline al familiei sale;
- 4) să protejeze drepturile și interesele beneficiarului;
- 5) să respecte demnitatea și intimitatea beneficiarului;
- 6) să asigure asistență, sprijin, integrare și suport emoțional beneficiarului în cadrul Serviciului;
- 7) să ofere beneficiarului suportul special necesar pentru dezvoltarea respectului de sine, învățarea deprinderilor de viață și incluziunea socială a acestuia;
- 8) să asigure confidențialitatea informației cu privire la beneficiar și a altor informații cu caracter personal în legătură cu plasamentul beneficiarului;

- 9) să participe la implementarea planului individualizat de asistență a beneficiarului în termenele și modul stabilit în acesta;
- 10) să faciliteze contactul beneficiarului cu membrii familiei, prietenii etc.;
- 11) să faciliteze vizitarea beneficiarului de către persoanele autorizate ale prestatorului de serviciu;
- 12) să asigure accesul beneficiarului la serviciile necesare din comunitate sau din afara acesteia din contul și în limita mijloacelor financiare alocate pentru plasament;
- 13) să supravegheze starea de sănătate psihosomatică a beneficiarului și să-i asigure administrarea tratamentului indicat de medici;
- 14) să înregistreze orice schimbări în situația beneficiarului în Registrul privind situația beneficiarului aflat în plasament;
- 15) să utilizeze alocațiile sociale pentru necesitățile personale ale beneficiarului (adaptarea locuinței asistentului familial, alimentație, îmbrăcăminte, încălțăminte, igienă, materiale pentru dezvoltarea cognitivă a beneficiarului);
- 16) să țină în scris evidența cheltuielilor lunare efectuate pentru beneficiar, conform raportului-model aprobat de prestatorul de serviciu;
- 17) să informeze în scris despre orice schimbări în situația personală sau a beneficiarului, precum și despre orice alt eveniment ce ar putea afecta capacitatea sa (a asistentului familial) de a îngriji beneficiarul;
- 18) să permită, în orice moment, încetarea plasamentului beneficiarului, în conformitate cu decizia Comisiei sau la cererea beneficiarului.

24. Membrii familiei asistentului familial au următoarele drepturi:

- 1) să-și exprime opinia cu privire la condițiile de plasament ale beneficiarului;
- 2) să fie informați despre drepturile și obligațiile lor;
- 3) să asigure asistență, sprijin, integrare și suport emoțional beneficiarului în cadrul Serviciului;
- 4) să ofere beneficiarului suportul necesar pentru dezvoltarea respectului de sine, învățarea deprinderilor de viață și incluziunea socială a acestuia;
- 5) să participe la implementarea planului individualizat de asistență a beneficiarului;
- 6) să faciliteze contactul beneficiarului cu membrii familiei, prietenii etc.;
- 7) să faciliteze vizitarea beneficiarului de către persoanele autorizate ale prestatorului de serviciu;
- 8) să ofere suport beneficiarului în accesul la serviciile necesare, din comunitate sau din afara acesteia, din contul și în limita mijloacelor financiare alocate pentru plasament.

25. Membrii familiei asistentului familial au următoarele obligații:

- 1) să respecte drepturile și interesele beneficiarului;
- 2) să respecte demnitatea și intimitatea beneficiarului;
- 3) să asigure confidențialitatea informației cu privire la beneficiar și a altor informații cu caracter personal în legătură cu plasamentul beneficiarului.

Secțiunea a 6-a

Admiterea beneficiarului în Serviciu

26. Persoana care întrunește criteriile de eligibilitate enunțate în anexa nr. 1 la prezentul Regulament depune o cerere de solicitare a Serviciului la Prestatorul de serviciu. În cazul persoanelor care, din anumite considerente, nu pot depune personal cererea, aceasta poate fi depusă și de alți membri ai comunității.
27. La cerere vor fi anexate următoarele documente:
 - 1) copia actului de identitate al potențialului beneficiar;
 - 2) copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate, după caz;
 - 3) copia legitimației de pensionar, după caz;
 - 4) extrasul din fișa medicală de ambulator (formularul nr. 027/e).
28. În termen de 30 de zile de la înregistrarea cererii, Prestatorul de serviciu va efectua evaluarea complexă a potențialului beneficiar al Serviciului conform Managementului de caz și va prezenta Comisiei spre examinare cererea cu documentele însoțitoare și raportul de evaluare complexă.
29. Comisia, în termen de 10 zile, va examina cererea și documentele însoțitoare ale beneficiarului.
30. Înainte de plasament, beneficiarului i se acordă o perioadă de probă în familia asistentului familial, care nu poate depăși 30 de zile.
31. Comisia decide plasamentul beneficiarului în Serviciu în următoarele cazuri:
 - 1) plasamentul în Serviciu este cea mai potrivită măsură de protecție pentru beneficiar, ținându-se cont de toate circumstanțele cazului și de respectarea prevederilor prezentului Regulament;
 - 2) raportul de evaluare a beneficiarului atestă potrivirea acestuia cu asistentul familial;
 - 3) beneficiarul și-a exprimat în scris acordul privind plasarea în familia asistentului familial recomandat în rezultatul potrivirii;
 - 4) criteriile, termenele și condițiile aprobării asistentului familial sunt compatibile cu beneficiarul propus spre plasament.
32. Dacă rezultatele perioadei de probă sunt nereușite, Prestatorul de serviciu solicită Comisiei aprobarea unui nou asistent familial.
33. Prestatorul poate dispune plasamentul de urgență al beneficiarului în familia unui asistent familial până la emiterea deciziei de plasament de către Comisie.

34. Prestatorul de serviciu efectuează evaluarea beneficiarului în termen de 72 de ore de la data plasamentului de urgență. Acest termen poate fi extins pentru perioada de evaluare, însă nu trebuie să depășească 30 de zile.
35. Comisia examinează raportul de evaluare a beneficiarului din plasamentul de urgență și decide asupra formei de protecție a acestuia.
36. De regulă, în familia asistentului familial poate fi plasat un singur beneficiar, excepție constituind plasarea împreună a beneficiarilor-rude până la gradul II inclusiv. În aceste situații, în familia asistentului familial pot fi plasați concomitent maximum doi beneficiari.
37. La momentul plasării beneficiarului în Serviciu, prestatorul de Serviciu și beneficiarul semnează un acord de plasament, conform anexei nr. 4 la prezentul Regulament.
38. La momentul plasării beneficiarului, asistentul familial și Prestatorul de serviciu semnează contractul individual de muncă, în conformitate cu legislația în vigoare și prezentul Regulament.
39. După semnarea contractului individual de muncă, Prestatorul de serviciu va prezenta asistentului familial copia raportului de evaluare complexă a beneficiarului.
40. În termen de 30 de zile de la data plasamentului, Prestatorul va elabora planul individualizat de asistență a beneficiarului conform Managementului de caz, cu participarea beneficiarului și a asistentului familial.

Secțiunea a 7-a

Registrul privind situația beneficiarului aflat în plasament

41. Registrul privind situația beneficiarului este un document/instrument prin intermediul căruia asistentul familial realizează evidența săptămânală a situației beneficiarului plasat în Serviciu.
42. Asistentul familial consemnează săptămânal în registru asupra situației beneficiarului, precum și asupra activităților în care se implică beneficiarul.
43. Prestatorul de serviciu utilizează informația din registru pentru a elabora rapoarte lunare și anuale.

Secțiunea a 8-a

Drepturile și obligațiile beneficiarului plasat în Serviciu

44. Beneficiarul plasat în Serviciu are dreptul:
 - 1) să fie informat asupra drepturilor și obligațiilor sale în calitate de beneficiar al Serviciului;
 - 2) să fie consultat cu privire la deciziile care îl privesc;
 - 3) să locuiască într-un mediu fizic accesibil și sigur, conform necesităților sale de viață și asistență;

- 4) să acceseze toate spațiile și echipamentele comune din locuință;
- 5) să fie asistat și sprijinit de către asistentul familial în dezvoltarea deprinderilor necesare unei vieți autonome și active;
- 6) să decidă și să-și asume riscurile în toate aspectele vieții sale, precum și să-și exprime liber opțiunile;
- 7) să mențină contactul cu membrii familiei biologice și/sau extinse, prietenii etc., fără restricții arbitrare sau nejustificate, în cazul în care acestea sînt în interesul beneficiarului;
- 8) să participe la activități culturale, recreative și de timp liber;
- 9) să primească asistență și suport din partea asistentului familial în incluziunea sa socială și în câmpul muncii, după caz;
- 10) să-i fie asigurat tratamentul indicat de medicul curant;
- 11) să aibă acces la datele, rapoartele și oricare alte informații care îl privesc, întocmite în perioada plasamentului în Serviciu;
- 12) să nu fie abuzat, neglijat, hărțuit ori exploatat sexual sau prin muncă;
- 13) să beneficieze de intimitate în traiul zilnic (tratament, îngrijire, vizite, corespondență etc.);
- 14) să practice cultul religios dorit;
- 15) să-i fie asigurată confidențialitatea datelor cu caracter personal;
- 16) să depună, în condițiile legislației în vigoare, plângeri și reclamații în cazul lezării drepturilor sale stipulate în prezentul Regulament;
- 17) să solicite încetarea plasamentului.

45. Beneficiarul Serviciului are următoarele obligații:

- 1) să participe la ședințele de elaborare și revizuire a planului individualizat de asistență;
- 2) să colaboreze cu asistentul familial și specialiștii care se ocupă de recuperarea, reabilitarea, formarea, incluziunea sa socială și în muncă;
- 3) să respecte condițiile acordului de plasament semnat cu Prestatorul de serviciu;
- 4) să se autoîngrijească în corespundere cu posibilitățile sale fizice și psihice;
- 5) să nu prejudicieze familia asistentului familial;
- 6) să nu facă abuz de alcool și alte substanțe narcotice și psihotrope;
- 7) să se implice în organizarea și realizarea activităților casnice în funcție de pregătirea, posibilitățile sale fizice și psihice.

Secțiunea a 9-a

Monitorizarea plasamentului și revizuirea planului individualizat de asistență a beneficiarului

46. Prestatorul de serviciu monitorizează plasamentul beneficiarului prin vizite organizate în familia asistentului familial.
47. Prestatorul de serviciu efectuează un minim de vizite obligatorii în familia asistentului familial:
- 1) o dată la două săptămâni, în primele trei luni ale plasamentului;
 - 2) o dată pe lună, pînă la împlinirea a șase luni de la plasament;
 - 3) o dată la trei luni, după expirarea primelor 6 luni de la plasament.
48. Beneficiarul este vizitat de Prestatorul de Serviciu în conformitate cu planul individualizat de asistență, precum și la solicitarea beneficiarului ori la solicitarea asistentului familial.
49. La fiecare vizită, prestatorul de Serviciu:
- 1) se asigură că are o întrevvedere individuală cu beneficiarul;
 - 2) întocmește un raport în scris cu privire la vizită.
50. Prestatorul de serviciu întreprinde activități suplimentare de monitorizare, inclusiv în cazuri de abatere, urgență sau suspiciuni de abuz față de beneficiar.
51. Prestatorul de serviciu revizuieste planul individualizat de asistență în baza reevaluării nevoilor beneficiarului:
- 1) după trei luni de plasament;
 - 2) după caz, dar nu mai rar de o dată la douăsprezece luni.
52. În procesul de revizuire a planului individualizat de asistență, precum și la ședințele de revizuire, prestatorul de serviciu implică persoanele care au participat la elaborarea planului individualizat de asistență inițial.
53. Orice concluzie sau recomandare rezultată din revizuirea planului individualizat de asistență a beneficiarului se notifică în scris tuturor persoanelor interesate, inclusiv beneficiarului într-o formă accesibilă.

Secțiunea a 10-a

Evaluarea plasamentului

54. Prestatorul de serviciu evaluează anual plasamentul în Serviciu (atât situația beneficiarului, cât și performanțele profesionale ale asistentului familial) în baza Standardelor minime de calitate ale serviciului.
55. Prestatorul de serviciu elaborează, în baza rapoartelor de monitorizare a plasamentului, un raport anual de evaluare a incluziunii beneficiarului în comunitate și a activității asistentului familial.
56. Raportul anual de evaluare este prezentat Comisiei pentru examinare și aprobare. Prezența asistentului familial și a managerului Serviciului la ședința Comisiei este obligatorie.

57. Raportul anual de evaluare va conține recomandări referitoare la situația beneficiarului, reprobarea asistentului familial și termenul plasamentului în Serviciu.

Secțiunea a 11-a

Încetarea plasamentului

58. Încetarea plasamentului în Serviciu se efectuează în temeiul deciziei Comisiei, în condiții de siguranță pentru beneficiar.

59. Temeiurile de încetare a serviciului sunt următoarele:

- 1) asistentul familial sau beneficiarul solicită sistarea plasamentului;
- 2) necesitățile particulare sau cerințele beneficiarului nu corespund specificului Serviciului;
- 3) beneficiarul nu respectă prevederile acordului de plasament semnat de către acesta cu Prestatorul de serviciu;
- 4) beneficiarul nu mai îndeplinește cumulativ criteriile de eligibilitate pentru Serviciu, enunțate în anexa nr.1 la prezentul Regulament;
- 5) există circumstanțe care ar putea afecta integritatea fizică sau psihică a beneficiarului Serviciului sau a asistentului familial/membrilor familiei acestuia;
- 6) beneficiarul s-a reintegrat în familia sa biologică sau extinsă;
- 7) beneficiarul a fost referit către alte servicii;
- 8) decesul beneficiarului.

60. Condițiile de încetare a plasamentului în Serviciu sunt aduse la cunoștința beneficiarului într-un mod accesibil pentru acesta.

Secțiunea a 12-a

Soluționarea plângerilor și reprezentarea intereselor beneficiarului

61. Serviciul asigură un sistem de primire, înregistrare și soluționare a sesizărilor și reclamațiilor cu privire la serviciile prestate, în conformitate cu legislația.

62. Orice sesizare sau reclamație cu privire la calitatea serviciilor prestate se depune în scris sau verbal la Prestatorul de serviciu de către:

- 1) beneficiarul plasat în Serviciu;
- 2) asistentul familial sau familia acestuia;
- 3) autoritățile administrației publice locale;
- 4) altă persoană interesată.

63. Prestatorul de serviciu este obligat să examineze sesizările și reclamațiile și să ofere răspuns petiționarului în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

64. În cazul în care reclamantul nu este de acord cu decizia, acesta are dreptul să se adreseze instanței competente în termenele stabilite de legislația în vigoare.

Secțiunea a 13-a **Managementul Serviciului**

65. Personalul Serviciului este constituit din:

- 1) personalul administrativ – managerul Serviciului;
- 2) personalul specializat – asistentul social și asistenții familiari.

66. Funcția de manager al Serviciului se instituie pentru un număr de 15 asistenți familiari.

67. Managerul Serviciului dirijează nemijlocit activitatea organizatorică, acordă suport metodic informațional, realizează controlul asupra activității personalului, în conformitate cu obligațiile sale funcționale stabilite în fișa de post.

68. Managerul Serviciului se numește și se eliberează din funcție prin ordinul șefului Direcției generale asistență medicală și socială.

69. *Managerul Serviciului* are următoarele atribuții:

- 1) înregistrează cererea solicitantului și pachetul de documente anexat;
- 2) identifică și evaluează candidații pentru funcția de asistent familial;
- 3) aplică procedura de potrivire a beneficiarului cu asistentul familial;
- 4) completează dosarul personal al candidatului pentru funcția de asistent familial, întocmește raportul cu privire la rezultatele evaluării acestuia și le prezintă pentru examinare Comisiei;
- 5) completează dosarul personal al potențialului beneficiar, întocmește raportul de evaluare complexă al acestuia și le prezintă pentru examinare Comisiei;
- 6) implementează procedura privind admiterea/încetarea prestării serviciilor către beneficiar în baza deciziei Comisiei;
- 7) monitorizează implementarea planurilor individuale de asistență ale beneficiarilor Serviciului;
- 8) monitorizează și evaluează activitatea asistentului familial, plasamentul beneficiarului, precum și oportunitatea continuării acestuia;
- 9) întocmește rapoarte anuale de evaluare a incluziunii beneficiarului în comunitate și a activității asistentului familial;
- 10) identifică necesitățile de instruire ale asistenților familiari, propune programe de instruire, în vederea creșterii competențelor profesionale ale acestora;
- 11) ține evidența instruirilor de care a beneficiat fiecare asistent familial și specialist;
- 12) elaborează și prezintă la solicitare rapoarte, informații și date statistice privind activitatea Serviciului.

- 13) propune și elaborează ghiduri, proceduri operaționale, instrucțiuni și alte acte interne necesare activității Serviciului.

Capitolul IV

Modul de finanțare a Serviciului

70. Finanțarea Serviciului se efectuează din contul și în limita alocațiilor aprobate în bugetul municipal Chișinău, precum și ale mijloacelor provenite din donații, granturi și alte surse, conform legislației.
71. Beneficiarii Serviciului beneficiază de alocații sociale în mărimea și în modul stabilit de Guvern.
72. Salarizarea asistenților familiari se efectuează în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

Capitolul V

Dispoziții finale

73. Calitatea serviciilor prestate este evaluată periodic și la necesitate de către Prestator, Inspekția Socială și alte organe competente.
74. Litigiile apărute în domeniul prestării serviciilor, care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă între părți, sunt transmise spre soluționare instanțelor de judecată, în condițiile legii.
75. Prezentul Regulament poate fi modificat sau completat, la necesitate, prin decizia Consiliului Municipal Chișinău.

**SECRETAR INTERIMAR
AL CONSILIULUI**

Adrian TALMACI