

Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu

I. Dispoziții generale

1. Prezentul Regulament determină modul de organizare și funcționare, scopul, obiectivele de activitate și finanțarea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu (în continuare – Serviciul).
2. Serviciul reprezintă un serviciu social primar public din subordinea Direcției generale asistență socială și sănătate, prestat la nivel teritorial și gestionat de către direcțiile teritoriale de asistență socială.
3. Serviciile de îngrijire socială la domiciliu pot fi acordate de către Prestator în mod gratuit și contra plată.
4. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile actelor legislative și normative în vigoare, ordinele Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, deciziile Consiliului municipal Chișinău, dispozițiile Primarului General al municipiului Chișinău, prezentul Regulament, Standardele minime de calitate și alte acte cu caracter normativ, aprobate de către șeful Direcției generale asistență socială și sănătate.
5. Prestatorul, pentru organizarea și prestarea eficientă a serviciilor, elaborează proceduri, instrumente de lucru și modele de documente cu menirea de a acorda ajutor specialiștilor în domeniu.
6. În sensul prezentului Regulament, termenii utilizați au următoarea semnificație:
prestator al Serviciului – Direcția generală asistență socială și sănătate a Consiliului municipal Chișinău, reprezentată la nivel teritorial de către Direcțiile teritoriale de asistență socială (în continuare – Prestator);
servicii de îngrijire socială la domiciliu - gamă de servicii acordate la domiciliu beneficiarilor, pentru a spori gradul de independență al acestora (în continuare – servicii);
lucrător social - persoană care beneficiază de instruire specială în domeniul îngrijirilor la domiciliu și oferă aceste servicii;
echipă multidisciplinară – grup de specialiști din mai multe domenii, care include: reprezentanți ai Direcției teritoriale de asistență socială (asistentul social, șeful Serviciului asistență socială comunitară, șeful Serviciului îngrijire socială la domiciliu, felcerul protezist), medicul de familie, reprezentantul Preturii de sector, după caz, polițistul, mediatorul comunitar, precum și alți specialiști relevanți, care participă la evaluarea necesităților solicitanților de

îngrijire la domiciliu și care formulează concluzii cu privire la necesitatea/lipsa necesității acordării Serviciului.

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) prepararea hranei, hrănirea, 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 la/de la spălătorie, curățătorie chimică, reparație;
 - f) realizarea igienei personale;
 - g) organizarea procesului de adaptare a locuinței la nevoile persoanei din mijloacele financiare ale acestuia;
 - h) antrenarea beneficiarului în activități sociale și culturale;
 - i) menținerea/facilitarea comunicării cu rudele și prietenii;
 - j) organizarea procesului de procurare și transportare, din mijloacele financiare ale beneficiarului, a combustibilului la domiciliu;
 - k) după caz, încălzirea sobelor.
8. Prestarea serviciilor se realizează conform descrierii specificate în anexa nr. 9 la prezentul Regulament.

II. Principiile de organizare, scopul și obiectivele Serviciului

9. Serviciul își desfășoară activitatea în baza următoarelor principii:
 - 1) accesibilitate și disponibilitate;
 - 2) informare;
 - 3) abordare individualizată;
 - 4) parteneriat;
 - 5) participare;
 - 6) confidențialitate;
 - 7) non-discriminare.
10. Scopul Serviciului este prestarea calitativă a serviciilor de îngrijire la domiciliu, pentru îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor.
11. Obiectivele Serviciului sunt:
 - 1) asigurarea prestării serviciilor calitative de îngrijire la domiciliu, pentru facilitarea integrării sociale a beneficiarilor, în conformitate cu necesitățile

speciale și cu 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 teritoriul administrat.

III. Organizarea și funcționarea Serviciului

Secțiunea 1

Beneficiarii Serviciului

12. Beneficiarii serviciilor gratuite de îngrijire socială la domiciliu sunt următoarele grupuri de persoane:

1) persoanele vârstnice care au atins vârsta standard de pensionare și persoanele cu dizabilități adulte, precum și străinii, specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 „Privind integrarea străinilor în Republica Moldova”, care nu au copii;

2) persoanele vârstnice care au atins vârsta standard de pensionare și persoanele cu dizabilități adulte, precum și străinii, specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 „Privind integrarea străinilor în Republica Moldova”, care au copiii majori obligați, conform legislației, să-i întrețină și să-i îngrijească, dar care, nu-și pot realiza obligațiile din următoarele considerente justificate:

- a) sunt persoane în vârstă și persoane cu dizabilități;
- b) sunt persoane cu probleme grave de sănătate/maladii incurabile;
- c) sunt persoane aflate în concediu prenatal/de îngrijire a copilului și potrivit rezultatelor evaluării sunt în imposibilitatea de a asigura întreținerea și îngrijirea;
- d) sunt persoane care își satisfac serviciul militar;
- e) sunt persoane în arest sau private de libertate;
- f) sunt agresori, persoane care comit acte de violență în familie;
- g) sunt persoane care duc un mod dezorganizat de viață/prezența unor vicii sociale, fapt confirmat prin ancheta socială, declarațiile scrise ale vecinilor, rudelor apropiate, medicului de familie, polițistului de sector etc..

13. Beneficiarii serviciilor de îngrijire socială la domiciliu contra plată sunt următoarele grupuri de persoane:

1) persoanele vârstnice care au atins vârsta standard de pensionare și persoanele cu dizabilități adulte, precum și străinii, specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr.

274 din 27 decembrie 2011 „Privind integrarea străinilor în Republica Moldova”, care au copii majori/întreținători cu obligații legale și posibilități de întreținere și de îngrijire.

2) 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;

3) bolnavii în fază terminală (cancer și ciroze);

4) persoanele care necesită îngrijiri de lungă durată: bolnavii cronici (cu excepția celor care suferă de boli infecțioase și/sau boli psihice în perioada de acutizare, precum și de alcoolism, narcomanie, toxicomanie, tuberculoză și de alte maladii care necesită tratament în instituții specializate) care, din cauza bolii, nu sunt capabili să-și desfășoare activitățile cotidiene (alimentare, igienă personală etc.) și necesită ajutor permanent.

Secțiunea 2

Drepturile și obligațiile prestatorului de servicii

14. Prestatorul de servicii 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.

15. Prestatorul are următoarele obligații:

1) să presteze servicii în conformitate cu Standardele minime de calitate;

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, conform legislației;

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 3

Drepturile și obligațiile beneficiarilor Serviciului

16. Beneficiarii Serviciului *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, referitoare 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 confidențialitatea la utilizarea datelor cu caracter personal, conform legislației;
- 6) să solicite suspendarea sau sistarea prestării serviciilor, conform acordului sau contractului de prestări servicii;
- 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.

17. Beneficiarii Serviciului *au obligația:*

- 1) să furnizeze informații veridice ce țin de identitatea sa, starea de sănătate, dificultățile cu care se confruntă, inclusiv date privind situația copiilor majori apti de muncă;
- 2) să furnizeze informații veridice privind situația copiilor majori apti de muncă, locul domiciliului acestora, prezența/lipsa legăturilor cu aceștia, existența/lipsa comunicării cu aceștia;
- 3) să respecte regulamentul de activitate al Serviciului;
- 4) să manifeste o atitudine respectuoasă față de personalul Serviciului.
- 5) să evite utilizarea limbajului vulgar, comportamentul agresiv în raport cu personalul Serviciului;
- 6) să se abțină de la orice acțiune cu caracter sexual față de personalul Serviciului;
- 7) de a nu fi sub influența băuturilor alcoolice, a drogurilor și /sau a substanțelor psihotrope;

- 8) să permită accesul lucrătorului social în locuința sa;
- 9) să comunice, în termen de 2 zile lucrătoare din momentul aflării/cunoașterii despre orice eveniment, care ar duce la suspendarea sau sistarea dreptului de acordare a Serviciului.

Secțiunea 4

Admiterea beneficiarului în Serviciu

18. Pentru a beneficia de serviciile gratuite și contra plată ale Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, solicitantul sau reprezentantului legal al acestuia, depune o cerere scrisă la direcția teritorială de asistență socială din raza teritorială a domiciliului sau a reședinței lor, conform Anexelor nr. 1 și nr. 2 la prezentul Regulament, sau apelează la mecanismul de referire.
19. Cererea se acceptă și se înregistrează în registrul de evidență a solicitanților, cu condiția semnării acordului de prelucrare a datelor cu caracter personal, conform Anexei nr. 3 la prezentul Regulament.
20. Dreptul la serviciile de îngrijire la domiciliu se stabilește în baza criteriilor de eligibilitate ale Serviciului, conform anexei nr. 5 la prezentul Regulament, a rezultatelor obținute în urma evaluării necesităților de îngrijire a solicitantului și a recomandărilor echipei multidisciplinare.
21. Evaluarea necesităților se efectuează în termen de 10 zile lucrătoare de la data depunerii cererii sau a preluării cazului în urma referirii, în baza fișei de evaluare a necesităților de îngrijire la domiciliu, conform anexei nr. 4 la prezentul Regulament. Evaluarea se realizează de către asistentul social din cadrul Direcției teritoriale de asistență socială în comun cu echipa multidisciplinară.
22. Direcția asistență socială, în termen de 10 zile lucrătoare de la data realizării evaluării necesităților solicitantului, emite o decizie privind admiterea sau neadmiterea în Serviciu, stabilind că solicitantul va beneficia de servicii gratuite sau contra plată. Decizia se aduce la cunoștința solicitantului în scris, în termen de 5 zile lucrătoare de la data emiterii acesteia.
23. Dosarul beneficiarului se întocmește, după caz, conform anexei nr. 8 la prezentul Regulament.

Secțiunea 6

Planul individualizat de îngrijire

24. 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.

25. 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. Ținând cont de planul individualizat de îngrijire, lunar se elaborează graficul de vizite la domiciliu, care reflectă periodicitatea vizitelor lucrătorului social la domiciliul beneficiarului.
26. Responsabilitatea coordonării serviciilor incluse în planul individualizat de îngrijire revine șefului Serviciului.
27. Planul individualizat de îngrijire este revizuit la necesitate, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului, cu antrenarea, după caz, a echipei multidisciplinare.
28. La sfârșitul vizitei la domiciliul beneficiarului, lucrătorul social completează, împreună cu acesta, registrul de evidență zilnică a serviciilor prestate. Registrul de evidență zilnică a serviciilor prestate conține rubrici privind data prestării serviciilor, tipurile serviciilor prestate și timpul real alocat și este semnat de lucrătorul social și beneficiar.
29. Beneficiarii indicați în pct. 12 din prezentul Regulament semnează un acord de prestări servicii, conform anexei nr. 6 la prezentul Regulament.
30. Beneficiarii indicați în pct. 13 din prezentul Regulament semnează un contract de prestări servicii, conform anexei nr. 7 la prezentul Regulament.

Secțiunea 6

Costul Serviciului de îngrijire socială la domiciliu contra plată

31. Mecanismul de calculare al costului Serviciului de îngrijire socială la domiciliu contra plată este elaborat în baza Hotărârii de Guvern nr. 948/2020 „Cu privire la aprobarea Metodologiei de calcul al costului Serviciului de îngrijire socială la domiciliu” și aprobat prin decizia Consiliului municipal Chișinău.
32. Costul prestării Serviciului se determină pentru o vizită și se aprobă anual, după aprobarea bugetului, prin decizia Consiliului municipal Chișinău.
33. Plățile pentru serviciile prestate sunt achitate, până la data de 5 a lunii următoare, conform actului de prestare a serviciilor, întocmit de către șeful Direcției teritoriale de asistență socială, în baza registrului de evidență zilnică a serviciilor, care confirmă numărul vizitelor realizate.
34. În cazul în care beneficiarul nu achită plata serviciilor prestate, până la data de 15 a lunii următoare, contractul de prestări servicii, încheiat cu acesta, încetează. Beneficiarul este înștiințat în scris în termen de 3 zile lucrătoare de la data încetării contractului.
35. Achitarea costului serviciilor de îngrijire socială la domiciliu, de către beneficiari, se efectuează prin intermediul instituțiilor financiare, pentru a fi

trecute la contul trezoreria al Direcției generale asistență socială și sănătate.

36. Mijloacele financiare acumulate în urma prestării serviciilor contra plată constituie venituri colectate.

Secțiunea 7

Monitorizarea și evaluarea serviciilor

37. 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, Direcția teritorială de asistență socială efectuează verificări pentru evaluarea serviciilor.

38. 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.

39. După fiecare vizită efectuată la domiciliul beneficiarului, șeful Serviciului întocmește un raport de monitorizare, care se anexează la dosarul beneficiarului.

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

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

42. Șeful direcției teritoriale de asistență monitorizează activitatea personalului Serviciului, prin organizarea controalelor programate sau inopinate.

Secțiunea 8

Suspendarea și sistarea prestării serviciilor

43. 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.

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

- 1) la realizarea obiectivelor stabilite în planul individualizat de îngrijire;
- 2) constatarea neîntrunirii de către beneficiar a criteriilor de eligibilitate pentru Serviciu;

- 3) solicitarea personală a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal privind sistarea prestării serviciilor;
 - 4) expirarea termenului pentru care beneficiarul a fost admis în Serviciu, conform acordului sau contractului;
 - 5) nerespectarea prevederilor acordului sau contractului;
 - 6) schimbarea reședinței curente a beneficiarului;
 - 7) decesul beneficiarului.
45. La sistarea/suspendarea serviciului, șeful Serviciului întocmește fișa de sistare/suspendare a serviciilor, în care sunt indicate: data suspendării/sistării, perioada de suspendare, motivele, referirea persoanei către alte servicii, persoana de contact care poate oferi informații cu privire la beneficiar.
46. Pentru situațiile descrise în pct. 43 și 44 din prezentul Regulament, Direcția teritorială de asistență socială emite decizia cu privire la sistarea/suspendarea serviciului, în baza fișei de sistare/suspendare. Extrasul deciziei cu privire la sistare/suspendare se aduce la cunoștința beneficiarului în termen de 5 zile lucrătoare de la data emiterii acesteia.

Secțiunea 9

Managementul Serviciului

47. Personalul Serviciului este format din șefi ai Serviciilor, lucrători sociali, contabil și șofer.
48. Angajarea personalului Serviciului se efectuează de către Direcția generală asistență socială și sănătate, conform prevederilor legislației muncii.
49. Personalul angajat semnează obligatoriu declarația - angajament privind confidențialitatea datelor cu caracter personal.
50. Șeful 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. Șeful Serviciului se numește și se eliberează din funcție prin ordinul șefului Direcției generale asistență socială și sănătate.
51. Funcția de șef al Serviciului se instituie pentru un număr de 30 de unități de lucrători sociali.
52. Unui lucrător social îi revin 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 10 beneficiari în localitățile urbane.
53. Șeful direcției teritoriale de asistență socială și șeful Serviciului vor asigura controlul implementării punctului 52 al prezentului Regulament, în vederea

atribuirii lucrătorului social a cel puțin numărului minim de beneficiari.

54. 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.
55. Serviciile se acordă conform unui program flexibil, în funcție de necesitățile beneficiarului și de planul individualizat de îngrijire.
56. Prestatorul asigură lucrătorii sociali cu echipament necesar pentru desfășurarea activităților de îngrijire la domiciliu, conform Standardelor minime de calitate.
57. Serviciul este asigurat cu mijloc de transport pentru prestarea calitativă a serviciilor de îngrijire ale beneficiarilor.
58. Cheltuielile de călătorie în transportul public urban și suburban ale personalului Serviciului sunt acoperite prin procurarea abonamentelor lunare de călătorie.
59. Serviciul deține și gestionează baza de date a solicitanților și a beneficiarilor, în conformitate cu legislația privind datele cu caracter personal.
60. Serviciul asigură formarea profesională inițială și continuă a personalului angajat în vederea realizării eficiente a obligațiilor funcționale.

IV. Finanțarea Serviciului

61. Finanțarea Serviciului se efectuează în limita alocațiilor aprobate în bugetul municipal Chișinău Direcției generale asistență socială pentru serviciul respectiv, din contul alocațiilor generale, încasărilor de la prestarea serviciilor cu plată, precum și ale mijloacelor provenite din donații, granturi și alte surse, conform legislației.
62. Direcția generală asistență socială și sănătate planifică mijloace financiare necesare pentru formarea continuă a personalului în vederea creșterii competenței acestuia.

V. Dispoziții finale

63. Calitatea serviciilor prestate este evaluată periodic și la necesitate, de către Direcția generală asistență socială și sănătate, Inspekția Socială și alte organe competente.
64. 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.
65. Prevederile prezentului Regulament intră în vigoare la data aprobării și nu au

efect retroactiv asupra persoanelor admise în Serviciu până la data intrării în vigoare al acestuia.

66. Prezentul Regulament poate fi modificat sau completat, la necesitate, prin decizia Consiliului municipal Chișinău.

SECRETAR INTERIMAR
AL CONSILIULUI

Adrian TALMACI