

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÎRE nr. _____
din _____ 2020
Chișinău

pentru modificarea Regulamentului-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu și a Standardelor minime de calitate, aprobate prin Hotărîrea Guvernului nr. 1034/2014

În temeiul Legii asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249),

Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. anexa nr. 1, Regulamentul-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, aprobată prin Hotărîrea Guvernului nr. 1034/2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2015, nr. 1-10, art. 1), se modifică după cum urmează:

1) se completează cu pct. 2¹, 2² cu următorul conținut:

„2¹. Serviciul este un serviciu social primar.

2². Serviciul este acreditat în conformitate cu prevederile Legii nr. 129/ 2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.

2) la pct. 4, la noțiunea „echipă multidisciplinară” va avea următorul cuprins:

„echipă multidisciplinară – grup de specialiști din mai multe domenii, instituit de autoritatea administrației publice locale de nivelul întâi, care include: asistentul social comunitar, medicul de familie sau asistentul medical comunitar, reprezentantul al autorității administrației publice locale, reprezentantul societății civile, lucrătorul social, precum și alți specialiști relevanți, care participă la evaluarea necesităților solicitanților de îngrijire la domiciliu, precum și formulează concluzii cu privire la necesitatea/lipsa necesității acordării Serviciului.”;

3) la pct. 7:

a) lit. b) după cuvîntul „hranei” se completează cu textul „, hrănirea”;

b) lit. i) va avea următorul cuprins:

„i) menținerea/facilitarea comunicării cu rudele și prietenii.”;

c) se completează cu alineatul doi cu următorul cuprins:

„Prestarea serviciilor se realizează conform descrierii specificate în Anexa nr. 7 la prezentul Regulament.”;

4) punctul 11 va avea următorul cuprins:

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

1) persoanele vîrstnice care au atins vîrsta standard de pensionare și persoanele cu dizabilități adulte, care locuiesc separat în alte localități, de copii majori apti de muncă obligați conform legislației să-i întrețină și să-i îngrijească, dar din motive întemeiate nu-și pot realiza obligațiile;

2) persoanele vîrstnice care au atins vîrsta standard de pensionare și persoanele cu dizabilități adulte, care cad sub incidența art. 2, alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, locuiesc separat în alte localități de copii majori apti de muncă, obligați conform legislației să-i întrețină și să-i îngrijească, dar din motive întemeiate nu-și pot realiza obligațiile.”;

5) pct. 14 se completează cu sbpct. 1¹) cu următorul cuprins:

„1¹) să asigure cu echipament necesar pentru desfășurarea activităților de îngrijire la domiciliu, precum și echipament de protecție individuală lucrătorii sociali;”;

6) pct. 16:

a) sbpct. 1) va avea următorul cuprins:

„1) să furnizeze informații veridice ce țin personal de beneficiar privind identitatea, starea de sănătate, dificultățile cu care se confruntă, inclusiv date privind situația persoanelor cu care locuiește împreună;

b) se completează cu sbpct. 1¹) cu următorul cuprins:

„1¹) să furnizeze informații veridice privind situația copiilor apti de muncă, locul domiciliului acestora, prezența/lipsa legăturilor cu aceștia, existența/lipsa comunicării cu aceștia;”

7) la pct. 19 cuvintele „și a rezultatelor obținute în urma evaluării necesităților” se substituie cu cuvintele „rezultatelor obținute în urma evaluării necesităților de îngrijire a solicitantului și a recomandărilor echipei multidisciplinare”;

8) la pct. 21 textul „În baza rezultatelor evaluării, prestatorul” se substituie cu cuvîntul „Prestatorul”;

9) pct. 24 se completează cu o propoziție cu următorul cuprins:

„Reieșind din planul individualizat de îngrijire, lunar se elaborează graficul de vizite la domiciliu care, reflectă perioridicitatea vizitelor lucrătorului social la domiciliul beneficiarului.”;

10) la pct. 26 textul „după prima lună, la 3 luni, iar ulterior la necesitate, dar nu mai rar decît o dată la șase luni,” se substituie cu textul „o dată la 3 luni pentru beneficiarii noi, la 6 luni, iar ulterior la necesitate,”;

11) la pct. 27:

a) textul „cu privire la volumul serviciilor prestate și timpul real alocat” se exclude;

b) se completează cu o propoziție cu următorul cuprins: „Fișa de îngrijire zilnică conține rubrici privind data prestării serviciilor, tipurile serviciilor prestate și timpul real alocat.”;

12) se completează cu pct. 35¹ cu următorul cuprins:

„35¹. La sistarea/suspendarea Serviciului, șeful Serviciului de îngrijire la domiciliu, întocmește Fișa de sistare/suspendare a serviciilor, unde 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.”;

13) pct. 36 va avea următorul cuprins:

„36. Pentru situațiile descrise în pct. 34 și 35, prestatorul de Serviciu emite decizia cu privire la sistare/suspendare a Serviciului, în baza fișei de sistare/suspendare. Decizia cu privire la sistarea/suspendare se aduce la cunoștința beneficiarului.”;

14) la anexa nr. 1 textul „certificatul de expertiză medicală a vitalității” se substituie cu textul „certificat de încadrare în grad de dizabilitate”, iar textul „legitimația de pensionar, polița de asigurare obligatorie de asistență medicală” se exclude.

15) la anexa nr. 2, pct. 1:

a) subpct. 1) cuvântul „și” se substituie cu cuvântul „sau”;

b) subpct. 3) cuvântul „complexe” se exclude.

16) anexa nr. 3 va avea următorul cuprins:

„Anexa nr.3
la Regulamentul-cadru cu privire
la Serviciul de îngrijire socială
la domiciliu

Fișa de evaluare a necesităților de îngrijire la domiciliu

Nr. fișei	Data evaluării
I. Date despre beneficiar	
Nume și Prenume:	
Data și locul nașterii	
Persoană care a atins vârsta standard de pensionare, nr. legitimației _____, sau încadrată în grad dizabilitate (<i>se indică gradul</i>) _____, stabilit la data _____, valabil pînă la data de _____, nr. legitimației _____ pentru beneficiarii de servicii contra plată se indică grupul de persoane, conform clasificării din pct. 12 din prezentul Regulament	
domiciliat (ă) (<i>se indică adresa deplină</i>)	

Telefon	mobil
stare civilă	limba vorbită
Studii	profesie/ocupație

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

1. Soț / soție / copii (chiar de locuiesc separat)/ reprezentant legal și alți membri

Nr.	Nume și prenume	Vîrstă	Adresa, telefon	Grad de rudenie	Statut ocupațional	Starea de sănătate	Note
1.							
2.							

2. Persoana de contact în caz de urgență

Nume Prenume	
Adresa	
Telefon/mobil	

III. Evaluare Socială

1. Locuința și dotarea

Proprietate personală:	☐ da	☐ nu
Starea tehnică:		
☐ Casă	☐ bloc	☐ etaj ____
	☐ lift	☐ alte situații
nr. camere (odăi locuibile):	☐ bucătărie	☐ baie
	☐ veceul este amplasat în casă - ☐ da ☐ nu	
încălzire	☐ nu există	☐ autonomă
	☐ centralizată	☐ cu lemne
	☐ cu cărbune	
aprovizionare cu apă:	☐ rețea publică	☐ fîntînă
	☐ rece	☐ caldă
electricitate:	☐ da	☐ nu
mașină de spălat:	☐ automată	☐ semiautomată
	☐ simplă	☐ nu are
	☐ aragaz	☐ frigider
	☐ aspirator	

2. Starea locuinței: ☐ excelentă ☐ bună ☐ satisfăcătoare ☐ nesatisfăcătoare

Umiditate:	☐ adecvată	☐ igrasie
Luminozitate:	☐ adecvată	☐ neadecvată

Concluzii privind starea tehnică și sanitară a locuinței:

3. 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	☐ activități de menaj	☐ altele	
Relațiile cu familia sunt:	☐ bune	☐ problematice	☐ fără relații		
Există risc de neglijare din partea familiei:	☐ da	☐ nu			
abuz:	☐ da	☐ nu			
Specificați:					

4. Prieteni, vecini

Este în relații bune cu prietenii, vecinii	☐ da	☐ nu
Relațiile sunt	☐ 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/interacțiuni cu comunitatea

☐ altele (*specificați*)

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:	Mărimea
☐ pensie de asigurare socială de stat	
☐ alocație socială de stat	
☐ alte prestații sociale (<i>se indică tipul</i>)	
Total pe lună	
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 prezent

1.

B. Starea de sănătate prezentă :

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 (posibilitatea de a se îmbrăca, de a se dezbrăca, de a avea un aspect îngrijit)	☐ nu necesită ajutor	☐ necesită ajutor ☐ parțial ☐ integral
Mobilitate (trecerea de la o poziție la alta – ridicat-așezat, așezat-culcat, etc. – și mișcarea dintr-un sens în altul)	☐ nu necesită ajutor	☐ necesită ajutor ☐ parțial ☐ permanent
Dispozitive utilizate la deplasare	☐ fără dispozitive	☐ cu dispozitive ☐ scaun rulant ☐ baston

	☐ premergător ☐ altele
Deplasare în interiorul locuinței (cu sau fără mijloace ajutătoare tehnice)	☐ nu necesită ajutor ☐ necesită ajutor ☐ parțial ☐ imobilizat la pat
Deplasare în exteriorul locuinței (cu sau fără mijloace ajutătoare tehnice)	☐ nu necesită ajutor ☐ necesită ajutor ☐ parțial ☐ integral
2. Suport în activități menajere și gospodărești	
Prepararea și servirea hranei (capacitatea de a-și prepara singur mîncarea)	☐ nu necesită ajutor: ☐ la preparare ☐ la servire ☐ necesită ajutor: ☐ la preparare ☐ la servire
Activități gospodărești (curățenie cameră, spălat/reparat haine, vase.)	☐ nu necesită ajutor ☐ necesită ajutor ☐ parțial ☐ integral
Gestionarea propriilor venituri	☐ 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 psihoactive ale beneficiarului

Acuitate vizuală:	☐ vede bine, poate distinge obiectele în detalii; ☐ distinge fețe, obiecte de dimensiuni mari; ☐ vede bine relativ, se poate orienta, evită obstacole; ☐ vede numai umbre și lumini; ☐ nu vede.
Comunicarea:	☐ vorbește bine, clar și fluent, folosește un limbaj care poate fi înțeles; ☐ unele dificultăți în vorbire - lipsa clarității și a fluentei (are tendință de a se bîlbîi) dar folosește un limbaj care poate fi înțeles; ☐ dificultăți în vorbire, este înțeles doar de cei care îl cunosc bine; ☐ se folosește de gesturi atunci cînd vrea să comunice; ☐ nu răspunde cînd i se vorbește, cu excepția propriului său nume; ☐ nu vorbește; ☐ nu aude.
Orientare:	☐ nu necesită ajutor ☐ necesită ajutor ☐ parțial ☐ integral
Memorie	☐ păstrată ☐ afectată parțial ☐ afectată în totalitate
Probleme comportamentale:	☐ agresiune verbală față de alte persoane ☐ agresiune fizică față de alte persoane

- ☐ acțiuni exagerate
- ☐ distruge obiecte
- ☐ necesită atenție sporită
- ☐ altele

VIII. Rezultatele evaluării

A. Necesitățile identificate:

C. Doleanțele persoanei evaluate:

D. Recomandările echipei multidisciplinare:

- ☐ Se recomandă admiterea solicitantului în cadrul Serviciului gratuit sau contra plată;
(subliniați)
- ☐ Nu se recomandă admiterea solicitantului în cadrul Serviciului;
- ☐ Se recomandă referirea solicitantului către alte servicii;
- ☐ Altele _____

Membrii echipei multidisciplinare

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____”;

17) la anexa nr. 4:

a) subpct. 6) cuvintele „copia certificatului de expertiză medicală a vitalității” se substituie cu cuvintele „copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate”;

b) subpct. 8) și 9) se abrogă.

18) se completează cu anexa nr. 7 la Regulamentul-cadru

„Anexa nr. 7
la Regulamentul-cadru al Serviciului
de îngrijire socială la domiciliu

Descrierea serviciilor de îngrijire socială la domiciliu

Nr. Crt	Tipul de serviciu	Descrierea serviciului
1	Consiliere	Comunicare. Furnizarea de informații privind drepturile persoanelor vîrstnice și persoanelor cu dizabilități.

		Îndrumarea beneficiarilor spre instituțiile competente pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă. Sprijinirea beneficiarilor, responsabilizarea și mobilizarea acestora de a-și dezvolta abilitățile personale.
2	Efectuarea de cumpărături - produse alimentare, mărfuri de uz casnic din mijloacele financiare ale beneficiarului	Efectuarea cumpărăturilor conform unei liste, din banii beneficiarului. <i>* Cumpărăturile se vor efectua din locuri disponibile din comunitate, după caz, din centre raionale/orașe/municipii în dependență de cumpărătura necesară și cantitatea acestuia.</i> <i>* Pentru cumpărăturile solicitate, greutatea cărora depășește 5 kg, lucrătorul social va solicita unitate de transport din cadrul Serviciului, precum și după caz va utiliza căruciorul pentru transportarea produselor alimentare și industriale.</i>
3	Prepararea hranei, hrănirea, livrarea prânzurilor calde	
3.1	Prepararea hranei sau livrarea prânzurilor calde	Hrana se prepară la domiciliul beneficiarului din produsele puse la dispoziție de către acesta, precum și în cantități suficiente pentru alimentarea beneficiarului. Hrana acordată de către Serviciul de alimentare socială, etc. se livrează la domiciliul beneficiarului în recipiente curate, împachetate corespunzător cu asigurarea tuturor măsurilor de sănătate publică.
3.2	Hrănire	Hrănirea propriu-zisă, a persoanelor aflate în imposibilitatea satisfacerii acestei nevoi, după caz, oferirea suportului în hrănire.
4	Efectuarea plăților unor servicii comunale	Plata facturilor de apă, gaz, telefon, curent electric, întreținere și altele pentru beneficiar.
5	Îngrijirea locuinței și a gospodăriei	
5.1	Curățenie generală (1/trimestru)	Spălat draperii, geamuri, măturat sau aspirat, șters podele, șters praf, spălat gresie, faianță în baie și bucătărie, igienizare obiecte sanitare. Această operațiune se efectuează în totalitate de către lucrător social, în cazul în care beneficiarul se află în imposibilitatea efectuării acestei operațiuni din motive de sănătate sau cu ajutorul beneficiarului în cazul în care sănătatea îi permite (acest lucru se evaluează de către echipa multidisciplinară în procesul de evaluare). <i>* Nu se schimbă locul mobilierului greu (pat, dulap, etc).</i>
5.2	Întreținere curățenie	Măturat sau aspirat, șters podele, șters praf, igienizare obiecte sanitare.

5.3	Îngrijirea gospodăriei	Aprovizionarea cu apă pentru persoanele care nu pot realiza această activitate de sine stătător. Greutatea nu va depăși 20 litri. Măturarea curții. Suport în îngrijirea casei.
6	Predarea și ridicarea obiectelor de uz casnic și a hainelor la/de la spălătorie, curățătorie chimică, reparație	Obiectele de uz casnic și rufe vor fi luate de la beneficiar de către lucrătorul social și vor fi duse la atelier sau spălătorie. După ce vor fi reparate, precum și spălate/ uscate, rufe vor fi duse înapoi beneficiarului.
7	Igiena personală	
7.1	Toaleta generală	Ajutor la dezbrăcat/îmbrăcat; Schimbat lenjerie de corp și/sau de pat; spălat pe cap și corp; Igienizare cadă înainte și după folosire, inclusiv activitățile descrise la poziția toaleta parțială.
7.2	Toaleta parțială	Ajutor la îmbrăcat/dezbrăcat; Schimbat lenjerie de corp și/sau de pat; Ajutor la satisfacerea unor nevoi fiziologice. Spălarea - unor părți ale corpului, dinților, protezei. Tăierea unghiilor mâini/picioare. Igiena gurii și a feței. Bărbierit și pieptănat.
8	Antrenarea beneficiarului în activități sociale și culturale	Însoțirea beneficiarului la plimbări, vizite la rude, concerte, spectacole, întruniri cu caracter socio-cultural. Vizitarea bisericii.
9	Mentținerea/facilitarea comunicării cu rudele și prietenii	Încurajarea beneficiarului de a comunica cu rudele, prietenii, vecinii, foștii colegi de serviciu, etc. Utilizarea după posibilitate a platformelor online de comunicare, inclusiv corespondența în scris.
10	Organizarea procesului de procurare și transportare a combustibilului la domiciliu	Identificarea/suport în identificarea combustibilului necesar. Organizarea procesului de procurare, livrare și depozitare a combustibilului.
11	Încălzirea sobei	Scoaterea cenușei. Aducerea lemnului și cărbunelui în casă. Aprinderea focului și supravegherea acestuia.

”;

2. anexa nr. 2, Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 1034/2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2015, nr. 1-10, art. 1), se modifică după cum urmează:

1) la standardul 1, textul „Condițiile de funcționare a Serviciului de îngrijire socială la domiciliu (în continuare – Serviciu) corespund necesităților beneficiarilor, scopului, obiectivelor și conținutului Serviciului.” se exclude;

2) standardul 2 va avea următorul cuprins:

„Informarea – standardul 2

Serviciul asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la serviciile prestate.

Rezultat: Persoanele interesate, potențialii beneficiari au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a Serviciului, condițiile de admitere, serviciile prestate, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.

Indicatori de realizare:

1. Serviciul pune la dispoziție materiale informative actualizate privind specificul Serviciului, inclusiv într-un limbaj accesibil.

2. Materialele informative conțin date despre localizarea Serviciului, serviciile prestate, criterii de eligibilitate, precum și alte informații relevante.

3. Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali.”;

3) la standardul 3, indicatorii de realizare vor avea următorul cuprins:

„1. Prestatorul de Serviciu ajustează periodic activitățile realizate în cadrul Serviciului, în funcție de necesitățile evaluate/reevaluate ale beneficiarului.

2. Procesele-verbale privind (re)evaluarea prestării serviciilor beneficiarilor întocmite cu periodicitatea prevăzută în Regulament.”;

4) la standardul nr. 4, indicatorul de realizare 2) va avea următorul cuprins:

„2. Numărul beneficiarilor care beneficiază de servicii în baza acordurilor de colaborare.”;

5) la standardul nr. 6, indicatorii de realizare vor avea următorul cuprins:

„Indicatori de realizare:

1. Beneficiarul semnează Acorduri de prelucrare a datelor cu caracter personal.

2. Acordurile de prelucrare a datelor cu caracter personal se păstrează la dosarul beneficiarului.”;

6) la standardul nr. 7, indicatorii de realizare vor avea următorul cuprins:

„Indicatori de realizare:

1. Prestatorul Serviciului informează contra semnătură personalul privind prevederile legale în domeniul nondiscriminării.

2. Personalul Serviciului cunoaște prevederile legale în domeniul nondiscriminării și aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a serviciilor.

3. Beneficiarii sunt informați contra semnătură cu privire la prevederile legale în domeniul nondiscriminării.”;

7) la standardul 9:

a) după cuvintele „la domiciliu” se completează cu textul „ , precum și echipament de protecție, la necesitate”;

b) indicatorii de realizare se completează cu următorul text:
„măști de protecție, mănuși de unică folosință, dezinfectant – conform normativelor stabilite;”;

8) standardele 10, 11, 14, 16 și 17 vor avea următorul cuprins:

„Admiterea beneficiarului – standardul 10

Admiterea beneficiarilor în Serviciu se realizează conform prevederilor Regulamentului – cadru.

Rezultat: Beneficiarii sunt admiși în baza procedurilor stabilite.

Indicatori de realizare:

1. Serviciul activează în baza unui regulament intern de organizare și funcționare elaborat în baza Regulamentului – cadru, care cuprinde toate mecanismele aplicate în procesul de admitere.

2. Prestatorul de Serviciu asigură ajustarea, după necesități a regulamentului intern și mecanismelor de lucru.

3. Procedura de admitere cuprinde identificarea/referirea persoanei, prezentarea actelor necesare pentru întocmirea dosarului și evaluarea necesităților solicitantului de către echipa multidisciplinară, prin care se constată necesitatea admiterii în Serviciu.

4. Evaluarea necesităților se efectuează conform anexei nr. 3 la Regulamentul-cadru.

5. Decizia de admitere se ia în urma examinării dosarului, corespunderii cu criteriile de eligibilitate și a recomandărilor echipei multidisciplinare.”;

Planul individualizat de îngrijire – standardul 11

Beneficiarilor li se acordă servicii conform planului individualizat de îngrijire.

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

Indicatori de realizare:

1. Regulamentul intern al Serviciului, elaborat în baza Regulamentului-cadru, cuprinde mecanismul aplicat în procesul planificării, implementării și revizuirii planului individualizat de îngrijire.

2. Planul individualizat de îngrijire se perfectează în două exemplare și se semnează de către beneficiar, lucrătorul social și șeful Serviciului de îngrijire socială la domiciliu.

3. Graficul de vizite la domiciliu se perfectează în două exemplare și se semnează de către beneficiar, lucrătorul social și șeful Serviciului de îngrijire socială la domiciliu.

4. În procesul de revizuire a serviciilor de îngrijire socială la domiciliu se elaborează și anexează la dosar procesele verbale privind (re)evaluarea prestării serviciilor beneficiarilor și procesele verbale de revizuire a planului individualizat de îngrijire.

5. Numărul proceselor verbale specificate în pct. 5 al prezentului Standard, în perioada unui an calendaristic per beneficiar.

6. Numărul recomandărilor organelor de control privind nerespectarea prevederilor ce țin de planificarea și prestarea serviciilor de îngrijiri la domiciliu.”;

„Suspendarea și sistarea îngrijirii – standardul 14

Prestatorul de Serviciu suspendă sau sistează prestarea Serviciului conform legislației.

Rezultat: Suspendarea sau sistarea Serviciului se face în condiții de siguranță pentru beneficiar.

Indicatori de realizare:

1. Suspendarea sau sistarea Serviciului se realizează conform regulamentului intern al Serviciului, elaborat în baza Regulamentului-cadru, unde sunt specificate clar condițiile.

2. Numărul cazurilor constatate de către organele de control privind nerespectarea procedurii legale de suspendare/sistare de prestare a serviciilor.”;

„ Protecția beneficiarului și personalului

Serviciului împotriva abuzului, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant – standardul 16

Prestatorul de Serviciu asigură activități de informare și sensibilizare a beneficiarului și personalului Serviciului împotriva oricărei forme de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

Rezultat: Beneficiarul și personalul Serviciului este protejat împotriva oricărei forme de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul de Serviciu informează contra semnătură personalul și beneficiarii Serviciului despre mecanismele de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant asupra beneficiarilor sau a personalului.

2. Prestatorul de Serviciu încurajează și sprijină beneficiarul și personalul să sesizeze orice formă de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant din partea personalului, beneficiarilor, după caz a altor persoane din afara Serviciului.

3. Registrul de evidență a sesizărilor cazurilor de abuz, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

4. Numărul sesizărilor înregistrate și examinate.

Depunerea și examinarea petițiilor – standardul 17

Prestatorul de Serviciu aplică prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova privind depunerea și examinarea petițiilor parvenite din partea beneficiarilor sau persoanelor.

Rezultat: Petițiile depuse de beneficiari sau personalul Serviciului sînt examinate conform cadrului legal.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul de Serviciu aplică prevederile cadrului legal privind recepționarea, înregistrarea, examinarea și întocmirea răspunsurilor în contextul petițiilor depuse de către beneficiari sau personal.

2. Serviciul deține un registru privind evidența petițiilor depuse și descrierea succintă a rezultatului examinării.

3. Numărul petițiilor înregistrate și examinate pe parcursul anului parvenite de la beneficiari sau personalul Serviciului.”;

9) la standardul 19, Indicatori de realizare, subpct. 2 se abrogă;

10) standardul 20 va avea următorul cuprins:

„Planificarea și dezvoltarea Serviciului – standardul 20

Prestatorul planifică și asigură dezvoltarea Serviciului în corespundere cu necesitățile beneficiarilor, cadrul legal din domeniu și noile metode de lucru cu beneficiarii.

Rezultat: Serviciul răspunde necesităților beneficiarilor.

Indicatori de realizare:

1. Prestatorul de Serviciu deține un plan strategic de dezvoltare a Serviciului, aprobat.

2. Planul anual de activitate aprobat de Prestator, conține acțiuni specificate din planul strategic de dezvoltare a Serviciului.

3. Prestatorul de Serviciu elaborează raportul anual de activitate al Serviciului.”.

Prim-ministru

Ion CHICU

Contrasemnează:

Ministrul sănătății, muncii și
protecției sociale

Viorica Dumbrăveanu

Ministrul finanțelor

Serghei Pușcuța