

## **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 public din subordinea Direcției generale asistență socială și sănătate, prestat la nivel teritorial și gestionat de către direcțiile teritoriale de asistență socială.
3. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile actelor legislative și normative în vigoare, deciziile și dispozițiile 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.
4. În sensul prezentului Regulament, termenii utilizați au următoarea semnificație:  
*servicii de îngrijire socială la domiciliu* - gamă de servicii acordate la domiciliu beneficiarilor, pentru a spori gradul de independență al acestora, în continuare – servicii;  
*lipsă de suport* – lipsa de întreținere materială și îngrijire din partea membrilor familiei apti de muncă obligați în condițiile legislației naționale să acorde suportul respectiv;  
*șef al Serviciului îngrijire socială la domiciliu* - persoană responsabilă care gestionează activitatea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, în continuare – șef al Serviciului;  
*lucrător social* - persoană care beneficiază de instruire specială în domeniul îngrijirilor la domiciliu și oferă aceste servicii;  
*echipă multidisciplinară* – grup de specialiști din cadrul Direcției teritoriale de asistență socială, constituit din titularii funcției de șef al Serviciului asistență socială comunitară, șef al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, asistent social, lucrător social, felcer protezist, după caz alți specialiști de profil, care colaborează la soluționarea situațiilor de dificultate ale beneficiarului.
5. 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, 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) 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**

6. 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.
7. Scopul Serviciului este prestarea calitativă a serviciilor de îngrijire la domiciliu beneficiarilor, în vederea îmbunătățirii calității vieții acestora și sporirii gradului de independență.
8. 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 de îngrijire la domiciliu.

### **III. Organizarea și funcționarea Serviciului**

#### **Secțiunea 1**

#### **Beneficiarii Serviciului**

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

1) persoanele vârstnice care au atins vârsta de pensionare și persoanele cu dizabilități singuratic, 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 de pensionare și persoanele cu dizabilități, precum și străinii, specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 „Privind integrarea străinilor în Republica Moldova” cu copii, dar lipsite de suportul acestora din următoarele motive:

a) sunt persoane în vârstă și persoane cu dizabilități;

b) sunt persoane asigurate/neasigurate, aflate în concediu de îngrijire a copilului și potrivit rezultatelor evaluării sunt în imposibilitatea de a asigura întreținerea și îngrijirea;

c) sunt persoane private de libertate;

d) sunt agresori, persoane care comit acte de violență în familie;

e) sunt persoane care duc un mod dezorganizat de viață/prezența unor vicii sociale, fapt confirmat prin ancheta socială, declarațiile scrise ale vecinilor, rudelor apropiate, etc..

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

1) persoanele vârstnice care au atins vârsta de pensionare și persoanele cu dizabilități, 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/persoane cu obligații legale de întreținere.

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;

bolnavii în fază terminală (cancer și ciroze);  
3) persoanele care necesită îngrijiri de lungă durată: bolnavii cronici (cu excepția bolilor infecțioase) care, din cauza bolii, nu sunt capabili să-și desfășoare activitățile cotidiene (alimentare, igienă personală etc.), fiind imobilizați la pat și necesitând ajutor permanent.

## **Secțiunea 2**

### **Drepturile și obligațiile prestatorului de servicii**

11. Prestatorul de servicii (în continuare – prestator) este în drept:

- 1) să identifice și 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;
- 4) să presteze servicii de îngrijire socială la domiciliu contra plată.

12. 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 serviciilor;
- 3) să dețină și să completeze baza de date informațională a Serviciului;
- 4) să păstreze și să perfecteze/completeze dosarele personale ale beneficiarilor 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/sesizărilor 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 identifice necesitățile de instruire ale lucrătorilor sociali și să înainteze demersuri Direcției generale asistență socială și sănătate, pentru organizarea instruirilor de formare profesională continuă.

## **Secțiunea 3**

### **Drepturile și obligațiile beneficiarilor Serviciului**

### 13. 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 și să li se utilizeze datele 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.

### 14. Beneficiarii Serviciului *au obligația*:

- 1) de a furniza informații corecte și relevante cu privire la identitate, situația familială, socială și la starea sănătății lor, fiind responsabili de veridicitatea acestor informații;
- 2) de a respecta prevederile prezentului Regulament, acordul/contractul de prestări servicii;
- 3) de a manifesta o atitudine respectuoasă față de personalul Serviciului;
- 4) de a evita utilizarea limbajului vulgar, comportamentul agresiv în raport cu personalul Serviciului;
- 5) de a se abține de la orice acțiune cu caracter sexual față de personalul Serviciului;
- 6) de a nu fi sub influența băuturilor alcoolice, a drogurilor și /sau a substanțelor psihotrope;
- 7) de a respecta igiena personală;
- 8) de a permite accesul lucrătorului social în locuința sa;
- 9) de a comunica, în termen de 2 zile lucrătoare din momentul aflării/cunoașterii despre orice eveniment de natură să conducă la suspendarea sau sistarea dreptului de acordare a Serviciului.

## **Secțiunea 4**

### **Condiții de prestare a Serviciului**

15. Serviciile pot fi acordate de către Prestator în mod gratuit și contra plată.

16. Costul serviciilor contra plată este constituit din componente de bază, care includ următoarele cheltuieli aferente prestării serviciilor:

- 1) Cheltuieli materiale, care includ cheltuielile pentru consumul resurselor

energetice (combustibil, energie termică și electrică, gaze naturale, apă, etc.);

2) Cheltuieli de personal, care includ retribuțiile pentru munca efectiv prestată, premiile și sporurile salariale, ajutoarele materiale, indemnizațiile pentru concediile de odihnă anuale, sumele contribuțiilor de asigurări sociale de stat obligatorii, primele de asigurare obligatorie de asistență medicală, cheltuielile pentru pregătirea și formarea profesională a personalului și cele aferente deplasărilor personalului în interes de serviciu, etc.;

3) Cheltuieli aferente amortizării/uzurii imobilizărilor necorporale și mijloacelor fixe, etc.;

4) Alte cheltuieli, care includ cheltuielile aferente întreținerii și reparațiilor curente a imobilizărilor necorporale și mijloacelor fixe, cheltuielile aferente serviciilor poștale, de telefonie și a altor mijloace de comunicare, cheltuielile pentru serviciile de pază, etc..

17. Costul lunar al serviciilor de îngrijire socială la domiciliu se aprobă prin decizia Consiliului municipal Chișinău și constituie suma anuală a cheltuielilor aferente procesului de prestare a serviciilor de îngrijire la domiciliu raportat la numărul de luni, raportat la norma medie a unui lucrător social (10 beneficiari).

18. Achitarea costului lunar al serviciilor de îngrijire socială la domiciliu, de către beneficiari, se efectuează prin intermediul instituțiilor financiare, pentru a fi trecute la contul trezorerial al Direcției generale asistență socială și sănătate.

## **Secțiunea 5**

### **Admiterea beneficiarului în serviciile gratuite ale Serviciului**

19. Pentru a beneficia de serviciile gratuite ale Serviciului, solicitantul sau reprezentantului legal al acestuia, depune o cerere scrisă la direcția teritorială de asistență socială din raza locului de trai sau prin intermediul mecanismului de referire. La cerere se anexează, după caz:

1) copia actului de identitate;

2) copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate;

3) copia legitimației de pensionar;

4) certificatul medical cu indicațiile terapeutice privind necesitatea includerii persoanei în Serviciu;

5) adeverința privind componența familiei;

6) extrasul din fișa locuinței;

7) alte acte relevante, care certifică identitatea copiilor, membrilor familiei extinse și imposibilitatea acestora în întreținerea membrului de familie inapt de muncă, fapt confirmat în baza rezultatelor evaluării solicitantului, recomandărilor echipei multidisciplinare, după cum urmează:

- copia actelor de identitate ale copiilor, membrilor familiei extinse;

- copia legitimației de pensionar, certificatului de încadrare în grad de dizabilitate pentru copii, membrii familiei extinse care sunt persoane în vârstă sau încadrate în grade de dizabilitate;
- certificatul care confirmă că copiii, membrii familiei extinse sunt persoane asigurate/neasigurate, aflate în concediu de îngrijire a copilului;
- copia încheierii, hotărârii instanței de judecată, în cazul în care copiii, membrii familiei extinse sunt persoane private de libertate;
- copia ordonanței de protecție, în cazul în care solicitantul este victima violenței în familie.

20. Solicitantului i se eliberează recipisă de primire a cererii, indicându-se data și numărul de înregistrare.

21. Cererile se înregistrează în Registrul de evidență a solicitanților.

22. După înregistrare, cererea însoțită de actele confirmative sunt transmise spre examinare asistentului social, în vederea realizării evaluării.

23. Dreptul la serviciile de îngrijire la domiciliu se stabilește în baza criteriilor de eligibilitate ale Serviciului, a rezultatelor obținute în urma evaluării necesităților de îngrijire a solicitantului și a recomandărilor formulate de echipa multidisciplinară.

24. 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 în comun cu echipa multidisciplinară.

25. Serviciile de îngrijire socială la domiciliu sunt acordate la întrunirea cumulativă a următoarelor criterii de eligibilitate:

- 1) 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 pentru adulți;
- 2) în cadrul evaluării necesităților de îngrijire la domiciliu expuse în fișa de evaluare, echipa multidisciplinară teritorială determină că solicitantul are nevoie temporar sau permanent de servicii de îngrijire la domiciliu.

26. 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.

27. Șeful Direcției teritoriale de asistență socială va emite decizia privind admiterea sau neadmiterea în Serviciu, în termen de trei zile lucrătoare de la data încheierii procesului verbal al ședinței membrilor echipei multidisciplinare.

28. Extrasul deciziei se va aduce la cunoștința solicitantului, în termen de 5 zile lucrătoare din data emiterii acesteia.

29. Evidența solicitanților admiși în cadrul Serviciului se efectuează de șeful Serviciului prin notificarea acestora într-un registru special.

30. După admiterea în cadrul Serviciului, șeful Direcției teritoriale de asistență socială, încheie acordul de prestări servicii cu beneficiarul sau, după caz, reprezentantul său legal, elaborat în baza planului individualizat de îngrijire, conform anexei nr. 4 la prezentul Regulament. În cazul modificării planului

individualizat de îngrijire, conținutul acordului este revizuit, printr-un acord adițional.

31. Evidența acordurilor de prestări servicii se efectuează de către șeful Direcției teritoriale de asistență socială, prin notificarea acestora într-un registru special.

32. Lucrătorii sociali dețin grafic de vizite la domiciliu pentru fiecare beneficiar, coordonat cu beneficiarul și aprobat de șeful Serviciului.

## **Secțiunea 6**

### **Admiterea beneficiarului în serviciile contra plată ale Serviciului**

33. Pentru a beneficia de serviciile contra plată ale Serviciului, solicitantul sau reprezentantului legal al acestuia, depune o cerere scrisă la direcția teritorială de asistență socială din raza locului de trai. La cerere se anexează, după caz:

- 1) copia actului de identitate;
- 2) copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate;
- 3) copia legitimației de pensionar;
- 4) extrasul din fișa medicală de ambulator (f 027e) cu indicațiile terapeutice privind necesitatea includerii persoanei în Serviciu;

34. În cazul în care nu au fost prezentate toate actele confirmative necesare, cererea nu se acceptă.

35. Cererile sunt înregistrate în Registrul de evidență al persoanelor care solicită admiterea în cadrul Serviciului.

36. După înregistrare, cererea însoțită de actele confirmative sunt transmise spre examinare asistentului social, în vederea evaluării necesităților, conform fișei de evaluare a necesităților de îngrijire la domiciliu.

37. În baza rezultatelor evaluării, șeful Direcției teritoriale de asistență socială, emite decizia privind admiterea/neadmiterea în Serviciu. Decizia se aduce la cunoștința solicitantului în scris, în termen de 5 zile lucrătoare de la data emiterii acesteia.

38. Serviciile contra plată sunt prestate în corespundere cu prevederile contractului de prestări servicii, încheiat între Prestator și beneficiar sau reprezentantului legal al acestuia, conform anexei nr. 5 la prezentul Regulament.

39. Evidența contractelor de prestări servicii se efectuează de către Prestator, prin notificarea acestora într-un registru special.

40. Beneficiarul, până la data de 31 a lunii în curs, achită în avans plata lunară stipulată în contract.

41. În cazul în care beneficiarul nu achită plata lunară până la data de 31 a lunii în curs, contractul de prestări servicii, încheiat cu acesta, încetează. Beneficiarul este înștiințat în scris în termen de 5 zile lucrătoare de la data încetării contractului.



## **Secțiunea 7**

### **Planul individualizat de îngrijire**

42. 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.

43. 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.

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

45. 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.

46. La sfârșitul vizitei la domiciliul beneficiarului, lucrătorul social completează, împreună cu acesta, registrul de evidență zilnică a serviciilor prestate cu privire la volumul serviciilor prestate și timpul real acordat. În baza registrului de evidență a serviciilor prestate, lucrătorul social întocmește raportul lunar.

## **Secțiunea 8**

### **Monitorizarea și evaluarea serviciilor**

47. 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.

48. 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 la necesitate.

49. La fiecare vizită efectuată la domiciliul beneficiarului, șeful Serviciului întocmește un raport de monitorizare cu privire la vizită, care este anexat la dosarul beneficiarului cu ulterioara notificare în registrul de evidență al vizitelor de monitorizare în teren.

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

beneficiar.

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

52. Șeful direcției teritoriale de asistență socială va monitoriza activitatea personalului Serviciului, prin organizarea controalelor programate sau inopinate.

## **Secțiunea 9**

### **Suspendarea și sistarea prestării serviciilor**

53. 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.

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

- 1) la realizarea obiectivelor stabilite în planul individualizat de asistență;
- 2) constatarea neîntinerii 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 locului de trai a beneficiarului în altă localitate;
- 7) decesul beneficiarului.
- 8) în alte cazuri stipulate în acordul/contractul de prestări servicii.

55. În baza constatărilor notificate de către șeful Serviciului despre existența circumstanțelor prevăzute la pct. 53 sau 54 din prezentul Regulament, în actul de monitorizare a beneficiarului, șeful Direcției teritoriale de asistență socială emite decizia privind suspendarea sau sistarea prestării serviciilor.

56. Din momentul suspendării sau sistării prestării Serviciului, șeful Serviciului întocmește după caz, un extras al deciziei, în care precizează data suspendării sau încetării prestării Serviciului și o transmite în termen de 5 zile lucrătoare beneficiarului.

## **Secțiunea 10**

### **Managementul Serviciului**

57. Personalul Serviciului este format din șeful Serviciului, lucrători sociali, contabil și șofer.
58. Angajarea personalului Serviciului se efectuează de către Direcția generală asistență socială și sănătate, conform prevederilor legislației muncii.
59. Personalul angajat semnează obligatoriu declarația - angajament privind confidențialitatea datelor cu caracter personal.
60. 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.
61. Funcția de șef al Serviciului se instituie pentru un număr de 30 de unități de lucrători sociali.
62. 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.
63. Șeful direcției teritoriale de asistență socială și șeful Serviciului vor asigura controlul implementării punctului 62 al prezentului Regulament, în vederea atribuirii lucrătorului social a numărului minim de beneficiari.
64. 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.
65. Serviciile se acordă conform unui program flexibil, în funcție de necesitățile beneficiarului și de planul individualizat de îngrijire.
66. Direcția generală asistență socială și sănătate asigură lucrătorii sociali cu echipament necesar pentru desfășurarea activităților de îngrijire la domiciliu, conform Standardelor minime de calitate.
67. Serviciul este asigurat cu mijloc de transport pentru prestarea calitativă a serviciilor de îngrijire ale beneficiarilor, reieșind din normativul de 150 de beneficiari la o unitate de transport.
68. Cheltuielile de călătorie în transportul public urban și suburban ale personalului Serviciului sunt acoperite prin procurarea abonamentelor lunare de călătorie.
69. Serviciul deține și gestionează baza de date a solicitanților și a beneficiarilor în conformitate cu legislația privind datele cu caracter personal.

70. Serviciul asigură formarea profesională inițială și continuă a personalului angajat în vederea realizării eficiente a obligațiilor funcționale.

#### **IV. Finanțarea Serviciului**

71. Activitatea Serviciului se desfășoară în limita bugetului aprobat anual de către Consiliul municipal Chișinău.

72. Finanțarea Serviciului se efectuează din contul mijloacelor financiare aprobate în devizul de cheltuieli al Direcției generale asistență socială pentru serviciul respectiv, precum și din mijloacele provenite din granturi, donații ale donatorilor, organizațiilor filantropice, neguvernamentale și religioase, persoanelor fizice și juridice, alte surse, conform legislației.

73. Direcția generală asistență socială și sănătate planifică mijloace financiare necesare pentru formarea continuă a personalului în vederea creșterii competenței acestuia.

#### **V. Dispoziții finale**

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

75. Calitatea serviciilor prestate este evaluată periodic și la necesitate, de către Direcția generală asistență socială și sănătate, Inspekția Socială și alte organe competente.

76. 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.

77. 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.

SECRETAR INTERIMAR

AL CONSILIULUI

Adrian TALMACI