

Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Echipă mobilă”

Capitolul I Dispoziții generale

1. Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Echipă mobilă” (în continuare – Regulament) reglementează modul de organizare și funcționare, scopul, obiectivele și finanțarea acestuia.
2. Serviciul social „Echipă mobilă” (în continuare – Serviciul) reprezintă un serviciu social specializat, destinat persoanelor cu dizabilități, care oferă asistență socială și suport la domiciliul beneficiarilor, în baza nevoilor identificate, precum și consiliere și suport persoanelor implicate în procesul de incluziune a acestora, creat 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 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 medicală și socială.
4. 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.
5. În sensul prezentului Regulament, termenii utilizați au următoarea semnificație:
prestator al Serviciului – Direcția generală asistență medicală și socială a Consiliului Municipal Chișinău (în continuare – Prestator);
beneficiari ai Serviciului – persoanele cu dizabilități, selectate de către echipa multidisciplinară de specialiști, în conformitate cu criteriile de admitere în cadrul Serviciului și persoanele implicate în procesul de incluziune a acestora;
echipa multidisciplinară de specialiști – grupul de specialiști (*asistent social comunitar, asistent personal, lucrător social, psiholog, kinetoterapeut, medic de familie etc.*) din mai multe domenii, care colaborează, după caz, la soluționarea situațiilor de dificultate ale beneficiarului, conform prevederilor Managementului de caz;
manager de caz – asistentul social din cadrul Serviciului.
6. Perioada prestării de servicii beneficiarului în cadrul Serviciului se stabilește de către echipa multidisciplinară de specialiști, în funcție de necesitățile de îngrijire și suport special ale beneficiarului, precum și de necesitățile de consiliere și

instruire a persoanelor implicate în procesul de incluziune a acestuia. Termenul maxim de prestare a serviciilor către beneficiar constituie un an. Se permite prestarea repetată a Serviciului, după expirarea a 6 luni de la încetarea acestuia.

Capitolul II

Principiile de organizare, scopul și obiectivele Serviciului

7. Serviciul își desfășoară activitatea în baza următoarelor principii:
 - 1) principiul prestării serviciilor doar în folosul beneficiarului;
 - 2) principiul abordării multidisciplinare în procesul de îngrijire și în realizarea incluziunii sociale;
 - 3) principiul promovării rolurilor sociale valorizate și a imaginii pozitive;
 - 4) principiul legăturii indispensabile cu familia, rețeaua socială și comunitatea;
 - 5) principiul incluziunii comunitare și reintegrării familiale;
 - 6) principiul participării beneficiarului și a reprezentantului legal al acestuia în procesul de planificare și prestare a serviciilor;
 - 7) principiul adaptării Serviciului la necesitățile individuale ale beneficiarului;
 - 8) principiul asigurării confidențialității datelor cu caracter personal ale beneficiarului, obținute în procesul de prestare a serviciilor;
 - 9) principiul planificării activității Serviciului centrat pe persoană;
 - 10) principiul parteneriatului public-privat în dezvoltarea Serviciului;
 - 11) principiul transparenței și deschiderii spre comunitate;
 - 12) principiul durabilității și continuității Serviciului.
8. Scopul Serviciului este îmbunătățirea calității vieții beneficiarului prin prestarea de servicii de consiliere, recuperare și reabilitare psihosocială, în vederea creșterii gradului de autonomie personală, de prevenire a instituționalizării și incluziune socială.
9. Obiectivele Serviciului sunt următoarele:
 - 1) dezvoltarea abilităților beneficiarilor pentru o viață independentă în comunitate;
 - 2) dezvoltarea abilităților de îngrijire și suport acordat persoanelor implicate în procesul de incluziune socială a beneficiarului;
 - 3) asigurarea socializării beneficiarilor, dezvoltarea relațiilor cu comunitatea și accesul la resursele și serviciile existente în comunitate.

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) elaborează și aprobă ghiduri, proceduri operaționale, regulamente, instrucțiuni și alte acte interne necesare activității Serviciului;
- 3) deține și utilizează procedura privind admiterea, suspendarea și încetarea prestării serviciilor către beneficiar în baza deciziei echipei multidisciplinare de specialiști;
- 4) angajează și eliberează din funcție personalul Serviciului;
- 5) asigură asistență și suport pentru incluziunea în comunitate a beneficiarului;
- 6) asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor și ale asistenților familiari;
- 7) păstrează dosarele personale ale beneficiarilor Serviciului;
- 8) asigură un sistem de primire, înregistrare și soluționare a plângerilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Serviciului, în conformitate cu prevederile legislației;
- 9) 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;
- 10) instituie comisii, grupuri de lucru pentru exercitarea atribuțiilor conform competenței;
- 11) asigură promovarea Serviciului la nivel de comunitate;
- 12) planifică și organizează formarea profesională inițială și continuă a personalului Serviciului, potrivit misiunii sale și Standardelor minime de calitate ale Serviciului;
- 13) asigură monitorizarea și evaluarea Serviciului;
- 14) evaluează activitatea și performanțele șefului Serviciului;
- 15) ține evidența contabilă a Serviciului.

11. 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, cu excepția celor care necesită acoperire financiară suplimentară de la bugetul municipal Chișinău;
- 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;
- 4) să aibă acces, în condițiile Regulamentului, la domiciliul solicitanților/beneficiarilor Serviciului.

Secțiunea 2

Drepturile și obligațiile beneficiarilor

12. Beneficiarii Serviciului au următoarele drepturi:

- 1) să fie informați asupra prevederilor legale privind funcționarea Serviciului;
- 2) să consimtă, printr-un acord de colaborare, asupra serviciilor asigurate de către Prestator;
- 3) să depună plângeri, în condițiile legislației, referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinea și tratamentul personalului;
- 4) să fie tratați cu respect și demnitate de către personalul Serviciului;
- 5) să fie asistați și sprijiniți în dezvoltarea lor, în conformitate cu particularitățile de vârstă și cele individuale, precum și la formarea deprinderilor necesare creșterii autonomiei pentru integrarea socială;
- 6) să fie asistați și sprijiniți de către personalul Serviciului la realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență;
- 7) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor;
- 8) să li se păstreze și să li se utilizeze datele cu caracter personal în siguranță și confidențialitate, conform legislației;
- 9) să ceară suspendarea sau sistarea prestării serviciilor.

13. Beneficiarii Serviciului au următoarele obligații:

- 1) să participe la ședințele de elaborare și revizuire a planului individualizat de asistență;
- 2) să colaboreze cu personalul Serviciului în vederea recuperării, reabilitării și integrării sociale;
- 3) să se autoîngrijească în corespundere cu posibilitățile sale fizice și psihice;
- 4) să respecte condițiile Acordului de prestare a Serviciului, semnat cu Prestatorul;
- 5) să comunice Prestatorului, în termen de 2 zile lucrătoare de la luarea la cunoștință, despre orice eveniment de natură să conducă la modificarea sau încetarea dreptului de a i se acorda Serviciul.

Secțiunea 3

Admiterea beneficiarului în Serviciu

14. Pentru a solicita admiterea în Serviciu, persoana cu dizabilități sau, după caz,

reprezentantul său legal adresează o cerere scrisă către Prestator sau apelează la mecanismul de referire.

15. Cererea este însoțită, după caz, de următoarele acte:

- 1) copia actului de identitate al solicitantului/reprezentantului legal;
- 2) consimțământul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, inclusiv colectarea datelor relevante din sistemele și resursele informaționale de stat;
- 3) copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate;
- 4) trimiterea-extras din fișa medicală de ambulator (F027e);
- 5) copia hotărârii judecătorești, în cazul beneficiarului declarat incapabil;
- 6) copia hotărârii judecătorești, privind instituirea formei de ocrotire judiciară.

16. Cererea de solicitare a Serviciului se transmite pentru examinare managerului Serviciului, care efectuează înregistrarea în Registrul de evidență a solicitanților.

17. Managerul Serviciului desemnează managerul de caz care, în comun cu echipa multidisciplinară de specialiști, efectuează:

- 1) evaluarea inițială a solicitantului, în termen de 10 zile de la data înregistrării cererii acestuia sau a preluării cazului în urma referirii;
- 2) evaluarea complexă a solicitantului, în termen de cel mult 10 zile de la data preluării cazului pentru efectuarea evaluării complexe. Fiecare specialist din cadrul Serviciului deține sarcini bine determinate în realizarea evaluării complexe, utilizând instrumente specifice în procesul de evaluare.

18. În urma evaluării complexe, managerul de caz convoacă în ședință echipa multidisciplinară de specialiști, în cadrul căreia se elaborează planul individualizat de asistență, implicând în acest proces beneficiarul, reprezentantul legal al acestuia și persoanele implicate în procesul de incluziune, după caz.

19. Echipa multidisciplinară de specialiști, în termen de 3 zile lucrătoare de la finalizarea evaluării complexe, examinează dosarul solicitantului, decide și informează solicitantul/reprezentantul legal privind admiterea în Serviciu sau privind refuzul, în cazul în care nu este eligibil pentru prestarea Serviciului.

20. Echipa multidisciplinară de specialiști decide admiterea solicitantului în Serviciu în cazul în care:

- 1) aceasta îndeplinește cumulativ criteriile de admitere a beneficiarilor în Serviciu, prevăzute în anexa nr. 1 la prezentul Regulament;
- 2) evaluarea complexă a solicitantului a atestat concordanța necesităților sale individuale de asistență și suport cu specificul Serviciului.

21. Prestatorul, în temeiul deciziei comisiei multidisciplinare, emite ordinul privind admiterea sau neadmiterea solicitantului în Serviciu. Despre admiterea sau

neadmiterea în Serviciu, solicitantul este informat în scris în termen de 3 zile lucrătoare.

22. Prestatorul semnează un Acord de prestare a Serviciului cu beneficiarul sau cu reprezentantul său legal, conform anexei nr. 2 la prezentul Regulament.
23. Beneficiarilor Serviciului li se întocmesc dosare personale, care includ documentele stabilite în anexa nr. 3 la prezentul Regulament.

Secțiunea 4

Planul individualizat de asistență

24. Planul individualizat de asistență se elaborează în baza evaluării inițiale și evaluării/reevaluării complexe a cazului beneficiarului.
25. În procesul de elaborare/revizuire a planului individualizat de asistență, managerul de caz implică echipa multidisciplinară de specialiști, beneficiarul și/sau reprezentantul său legal, persoanele antrenate în procesul de incluziune a acestuia și personalul angajat în prestarea de servicii beneficiarului în cadrul Serviciului.
26. Managerul de caz revizuieste planul individualizat de asistență al beneficiarului:
 - 1) după prima lună de admitere;
 - 2) la trei luni de la admitere;
 - 3) în caz de necesitate, dar nu mai rar de o dată la 6 luni.
27. Planul individualizat revizuit de asistență al beneficiarului include concluziile sau recomandările rezultate în urma revizuirii acestuia, care se notifică în scris tuturor persoanelor interesate, inclusiv beneficiarului într-o formă accesibilă ori reprezentantului său legal, precum și persoanelor implicate în procesul de incluziune a acestuia, după caz.
28. Managerul de caz este responsabil de monitorizarea implementării planului individualizat de asistență al beneficiarului Serviciului.

Secțiunea 5

Monitorizarea și evaluarea Serviciului

29. Monitorizarea serviciilor prestate beneficiarilor este realizată de către managerul Serviciului, prin efectuarea vizitelor la domiciliul acestora.
30. Beneficiarul este vizitat de managerul Serviciului în conformitate cu planul individualizat de asistență, precum și la solicitarea beneficiarului sau a reprezentantului său legal, după caz.
31. Managerul Serviciului efectuează vizite la domiciliul beneficiarului nu mai rar de o dată pe lună.
32. La fiecare vizită, managerul Serviciului:
 - 1) se asigură că are o întrevvedere individuală cu beneficiarul;

- 2) întocmește un raport de monitorizare cu privire la vizită, care este anexat la dosarul beneficiarului.
33. Managerul Serviciului întreprinde acțiuni suplimentare de monitorizare, inclusiv în cazuri de abatere, urgență sau oricăror suspiciuni de abuz față de beneficiar.
34. Rezultatul procesului de monitorizare a beneficiarului este adus la cunoștință acestuia sau reprezentantului său legal, după caz.
35. Prestatorul evaluează anual activitatea Serviciului în baza rapoartelor de monitorizare prezentate de către șeful Serviciului și în conformitate cu Standardele minime de calitate.
36. Prestatorul elaborează, în baza rapoartelor de monitorizare a serviciilor acordate, un raport anual de evaluare a eficienței și impactului Serviciului.

Secțiunea 6

Suspendarea și sistarea prestării serviciilor

37. Suspendarea sau încetarea prestării de servicii beneficiarului în cadrul Serviciului se face cu respectarea Standardelor minime de calitate și prevederilor Acordului de prestare a Serviciului, semnat de către beneficiar sau reprezentantul legal al acestuia cu Prestatorul.
38. Suspendarea sau încetarea prestării Serviciului se efectuează în temeiul deciziei echipei multidisciplinare de specialiști și ordinului emis de către Prestator, în unul dintre următoarele cazuri:
- 1) beneficiarul nu mai îndeplinește cumulativ criteriile de admitere în Serviciu;
 - 2) necesitățile specifice ale beneficiarului sau cerințele acestuia sau ale persoanelor implicate în procesul de incluziune a acestuia nu mai corespund specificului Serviciului;
 - 3) beneficiarul a fost implicat într-un program de reabilitare și tratament, după caz, și au fost atinse obiectivele planului individualizat de asistență;
 - 4) beneficiarul refuză prestarea serviciilor;
 - 5) beneficiarul cu capacitate deplină de exercițiu încalcă prevederile acordului de prestare a Serviciului, semnat cu Prestatorul;
 - 6) la cererea personală a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal privind suspendarea sau încetarea prestării serviciilor.
39. Condițiile de încetare sau de suspendare a prestării serviciilor în cadrul Serviciului sunt aduse, într-un mod accesibil, la cunoștința beneficiarului sau reprezentantului său legal, după caz.
40. Informația privind încetarea sau suspendarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului se arhivează în dosarul beneficiarului, în regim de confidențialitate.

Secțiunea 7

Managementul și personalul Serviciului

41. Serviciul dispune de o structură și de state de personal în concordanță cu scopul și obiectivele sale, precum și cu necesităților beneficiarilor, fiind constituită din specialiști din diferite domenii (manager al Serviciului, asistent social, psiholog, kinetoterapeut, conducător auto). Denumirea funcțiilor se face în strictă corespundere cu Clasificatorul ocupațiilor din Republica Moldova și cu actele normative din domeniul salarizării unităților bugetare.
42. Personalul Serviciului este angajat de către șeful Direcției generale asistență medicală și socială, în conformitate cu prevederile legislației muncii.
43. Personalul Serviciului este obligat să păstreze confidențialitatea datelor cu caracter personal/medical ce țin de beneficiar și membrii familiei lui, obținute în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, să nu pretindă și să nu primească remunerații și avantaje din partea beneficiarilor și persoanelor terțe, pentru serviciile prestate.
44. Personalul Serviciului își desfășoară activitatea cu buna-credință, exercitându-și atribuțiile potrivit fișelor de post, în conformitate cu orarul de lucru stabilit și cu planul individualizat de asistență a beneficiarului.
45. 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.
46. *Managerul Serviciului* are următoarele atribuții:
 - 1) planifică, organizează și monitorizează activitatea Serviciului;
 - 2) elaborează fișele de post pentru personalul Serviciului;
 - 3) evaluează performanțele personalului Serviciului;
 - 4) asigură perfectarea și completarea dosarului personal al beneficiarului;
 - 5) implementează procedura privind admiterea/suspendarea/încetarea prestării serviciilor către beneficiar în baza deciziei echipei multidisciplinare;
 - 6) ține și actualizează evidența beneficiarilor, precum și a solicitanților Serviciului;
 - 7) monitorizează implementarea planurilor individualizate de asistență ale beneficiarilor Serviciului;
 - 8) monitorizează și evaluează activitatea personalului din subordine;
 - 9) ține evidența repartizării personalului Serviciului la domiciliul beneficiarilor, în conformitate cu orarul prestabilit;
 - 10) identifică necesitățile de instruire ale specialiștilor Serviciului, propune programe de instruire, în vederea creșterii competențelor profesionale ale acestora;

- 11) ține evidența instruirilor de care a beneficiat personalul Serviciului;
- 12) elaborează și prezintă rapoarte, informații și date statistice privind activitatea Serviciului, precum și a situației beneficiarilor Serviciului;
- 13) propune și elaborează ghiduri, proceduri operaționale, instrucțiuni și alte acte interne necesare activității Serviciului.

47. *Asistentul social* din cadrul Serviciului are următoarele atribuții:

- 1) identifică și evaluează situația beneficiarului și a familiei acestuia;
- 2) formulează problemele cu care se confruntă beneficiarul și stabilește nevoile de suport;
- 3) convoacă în ședințe echipa multidisciplinară;
- 4) elaborează și implementează planurile individualizate de asistență, cu participarea beneficiarului și/sau reprezentantului legal, persoanelor implicate în procesul de incluziune a acestuia;
- 5) perfectează și completează dosarul personal al beneficiarului, respectând confidențialitatea informațiilor;
- 6) acordă asistență beneficiarului pentru a accesa și valorifica resursele și facilitățile comunității;
- 7) referă beneficiarul către alte servicii sociale.
- 8) acordă asistență beneficiarilor în cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor.

48. *Psihologul* este responsabil de:

- 1) evaluarea stării psihologice a beneficiarilor;
- 2) elaborarea și implementarea planului de intervenție și recuperare psihologică;
- 3) identificarea nevoilor afective;
- 4) înregistrarea intervențiilor acordate fiecărui beneficiar;
- 5) depistarea situațiilor conflictuale generate de prezența beneficiarului în familie;
- 6) organizarea activităților de consiliere a familiei pentru reducerea riscului de abandon și instituționalizare a beneficiarului și de implicare în programul de recuperare;
- 7) optimizarea și armonizarea relațiilor dintre beneficiar și familia acestuia și a relațiilor acestuia cu comunitatea;
- 8) efectuarea observațiilor psihologice asupra mediului social și familial al beneficiarului;
- 9) elaborarea de teste, chestionare pentru beneficiar și familia acestuia, precum și pentru alte persoane implicate în îngrijire;
- 10) completarea corectă și în termen a documentelor și păstrarea lor în conformitate cu cerințele Serviciului;

11) organizarea ședințelor de ardere profesională pentru membrii echipei și activități pentru fortificarea coeziunii de grup.

49. *Kinetoterapeutul* este responsabil de:

- 1) realizarea evaluării medicale a beneficiarului și acordarea asistenței medicale de recuperare;
- 2) evaluarea nevoilor de abilitare/reabilitare în funcție de tipul dizabilității și nivelul de dezvoltare a beneficiarului;
- 3) elaborarea și implementarea programelor individuale de abilitare/reabilitare în conformitate cu indicațiile medicale;
- 4) prestarea serviciilor de masaj, kinetoterapie și aplicarea programului de kinetoprofilaxie primară și secundară pe baza diagnosticului clinic corect și complet stabilit de medicul specialist;
- 5) supravegherea stării beneficiarilor pe perioada aplicării procedurilor de masaj;
- 6) monitorizarea și înregistrarea în permanență a datelor despre starea beneficiarului și a modificărilor intervenite;
- 7) înregistrarea intervențiilor realizate beneficiarilor Serviciului.

Capitolul IV

Modul de finanțare a Serviciului

50. Finanțarea Serviciului se efectuează din contul și în limita alocațiilor aprobate în bugetul municipal Chișinău Direcției generale asistență medicală și socială pentru serviciul respectiv, precum și alte surse, conform legislației.

51. Salarizarea personalului Serviciului se efectuează în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

Capitolul V

Dispoziții finale

52. Calitatea serviciilor prestate este evaluată periodic și la necesitate de către Prestator, Inspekția Socială și alte organe competente.

53. 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.

54. Prezentul Regulament poate fi modificat sau completat, la necesitate, prin decizia Consiliului Municipal Chișinău.

SECRETAR INTERIMAR

AL CONSILIULUI

Adrian TALMACI