



MINISTERUL MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE AL REPUBLICII MOLDOVA
MINISTRY OF LABOUR AND SOCIAL PROTECTION OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA

ORDIN
mun. Chișinău

29 iulie 2026

nr. 251

**Cu privire la aprobarea Manualului operațional
pentru funcționarea Serviciului social „Asistență Personală”**

În temeiul prevederilor punctului 4 al Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Asistență Personală” și a Standardelor minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.314/2012 și al Regulamentului privind organizarea și funcționarea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.149/2021,

ORDON:

1. Se aprobă Manualul operațional pentru funcționarea serviciului social „Asistență personală” (se anexează).
2. Asistența metodologică în aplicarea prevederilor prezentului Ordin se pune în sarcina Direcției politici de protecție a drepturilor persoanelor cu dizabilități.
3. Prestatorul de servicii asigură funcționarea Serviciului social „Asistență Personală”, conform proceselor stabilite în Manualul operațional, în corespundere cu Regulamentul-cadru și Standardele minime de calitate aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.314/2012.
4. Controlul asupra executării prezentului Ordin se pune în sarcina Dlui Vasile Cușca, Secretar de Stat.

MINISTRĂ

Natalia PLUGARU

**MANUALUL OPERAȚIONAL
SERVICIUL SOCIAL
”ASISTENȚĂ PERSONALĂ”**

CUPRINS

INTRODUCERE	5
1. ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI.....	6
1.1. Cadrul normativ de reglementare a Serviciului	6
1.2. Principiile de organizare și funcționare a Serviciului.....	8
1.3. Prestatorul Serviciului.....	10
1.4. Organigrama prestatorului.....	11
1.5. Echipa multidisciplinară	12
1.6. Comisia multidisciplinară	12
<i>Anexa 1. Model Dispoziție creare Comisie multidisciplinară</i>	<i>13</i>
<i>Anexa 2. Recomandări componența Comisiei multidisciplinare.....</i>	<i>15</i>
1.7. Beneficiarii Serviciului social "Asistență personală"	17
1.8. Procedura de admitere în Serviciul social "Asistență personală"	17
<i>Anexa 3. Model Cerere persoană cu dizabilități/reprezentant legal.....</i>	<i>22</i>
<i>Anexa 4. Model Decizie Comisie multidisciplinară cu privire la acceptarea/neacceptarea admiterii în Serviciu</i>	<i>23</i>
<i>Anexa 5. Model Scrisoare de informare CTAS</i>	<i>24</i>
<i>Anexa 6. Recomandări de indicatori pentru baza de date a beneficiarilor</i>	<i>25</i>
1.9. Procedura de planificare centrată pe persoană	26
<i>Anexa 7. Formular evaluare nevoi de sprijin – persoane cu dizabilități.....</i>	<i>28</i>
<i>Anexa 8. Model Plan individualizat de asistență beneficiar</i>	<i>33</i>
<i>Anexa 9. Model Acord de colaborare între prestator și beneficiar/reprezentant legal</i>	<i>35</i>
<i>Anexa 10. Model Raport de monitorizare a implementării PIA</i>	<i>36</i>
<i>Anexa 11. Model Proces-verbal revizuire PIA</i>	<i>37</i>
1.10. Procedura de suspendare sau încetare a Serviciului social "Asistență personală"	39
<i>Anexa 12. Model Decizie Comisie multidisciplinară privind suspendarea Serviciului</i>	<i>40</i>
<i>Anexa 13. Model Decizie Comisie multidisciplinară privind încetarea Serviciului</i>	<i>41</i>
2. PERSONALUL SERVICIULUI	42
2.1. Personalul de conducere și administrativ	42
2.2. Personalul Serviciului	43
<i>Anexa 14. Model Fișa postului Șef/șefă Serviciu.....</i>	<i>45</i>
<i>Anexa 15. Model Fișa postului asistent personal.....</i>	<i>48</i>
2.3. Dezvoltarea profesională a personalului Serviciului	50
2.4. Procedura de supervizare a personalului	51
<i>Anexa16. Model Plan anual privind supervizarea profesională</i>	<i>54</i>
<i>Anexa 17. Raportul ședinței de supervizare profesională</i>	<i>55</i>
2.5. Procedura de evaluare a competențelor profesionale.....	56
<i>Anexa 18. Model Fișa de evaluare a performanțelor personalului.....</i>	<i>59</i>

3. MANAGEMENTUL SERVICIULUI.....	65
3.1. Procedura de informare și promovare a Serviciului	65
<i>Anexa 19. Model Plan de informare și promovare</i>	<i>67</i>
3.2. Parteneriatul între prestator și alte instituții	68
<i>Anexa 20. Model Acord de parteneriat dezvoltare Serviciu.....</i>	<i>71</i>
3.3. Planificarea și raportarea în cadrul Serviciului.....	73
<i>Anexa 21. Model Plan anual de activitate.....</i>	<i>75</i>
<i>Anexa 22. Model Raport semestrial și anual de activitate</i>	<i>76</i>
4. MANAGEMENTULUI PERFORMANȚEI ȘI CALITĂȚII.....	79
4.1. Procedura de monitorizare și evaluare	79
<i>Anexa 23. Model Fișa de monitorizare (trimestrială)</i>	<i>81</i>
<i>Anexa 24. Model Raport anual de evaluare a Serviciului</i>	<i>83</i>
<i>Anexa 25. Ghid interviu de evaluare impact serviciu-beneficiar</i>	<i>84</i>
<i>Anexa 26. Chestionar privind satisfacția beneficiarului</i>	<i>85</i>
4.2. Procedura internă privind protecția datelor cu caracter personal.....	86
<i>Anexa 27. Model Acord privind prelucrarea datelor cu caracter personal (beneficiar)</i>	<i>89</i>
<i>Anexa 28. Model Acord privind prelucrarea datelor cu caracter personal (angajat).....</i>	<i>90</i>
<i>Anexa 29. Model Declarație de confidențialitate (angajat)</i>	<i>91</i>
<i>Anexa 30. Model Declarație de consimțământ informat (beneficiar)</i>	<i>92</i>
4.3. Procedura cu privire la protecția împotriva violenței, neglijării, exploatării, tratamentului inuman și degradant.....	93
<i>Anexa 31. Model Registru de sesizări a cazurilor de violență</i>	<i>96</i>
<i>Anexa 32. Registru de evidență a incidentelor deosebite</i>	<i>96</i>
4.4. Procedura cu privire la depunerea și examinarea petițiilor	97
<i>Anexa 33. Formular petiție</i>	<i>99</i>
<i>Anexa 34. Model Registru de evidență a înregistrării și examinării petițiilor</i>	<i>99</i>
BIBLIOGRAFIE	100

ACRONIME

AGSSSI	Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă
AO	Asociație Obștească
ATAS	Agencia Teritorială de Asistență Socială
APL	Autoritate publică locală
CNDDCM	Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă
DGAMS	Direcția Generală Asistență Medicală și Socială
DGPDC	Direcția Generală Protecția Drepturilor Copilului
DGSPS	Direcția Generală Sănătate și Protecției Sociale
HG	Hotărâre de Guvern
MMPS	Ministerul Muncii și Protecției Sociale
MS	Ministerul Sănătății
ONU	Organizația Națiunilor Unite
OSC	Organizații ale societății civile
PIA	Plan individualizat de asistență
UTA Găgăuzia	Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia

INTRODUCERE

Manualul operațional al Serviciului social „Asistență personală” este elaborat în conformitate cu prevederile Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și ale Standardelor minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 314/2012, cu modificările ulterioare, și constituie un ghid metodologic care conține proceduri, instrumente de lucru și modele de documente destinate sprijinirii prestatorilor și specialiștilor în organizarea și prestarea eficientă a Serviciului.

Manualul include orientări practice pentru toate etapele organizării și funcționării Serviciului social „Asistență personală”, care pot fi adaptate în funcție de statutul juridic și particularitățile organizatorice ale prestatorului, cu respectarea prevederilor legislației. Manualul operațional este destinat tuturor prestatorilor Serviciului: Agenția pentru gestionarea serviciilor sociale cu specializare înaltă, Agențiile teritoriale de asistență socială, Structurilor responsabile de asistență socială și de protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, precum și asociațiilor obștești, fundațiilor și instituțiilor private fără scop lucrativ, înregistrate în conformitate cu legislația și având domeniul de activitate în sfera socială.

Manualul oferă recomandări pentru organizarea și prestarea Serviciului, aplicarea managementului de caz, evaluarea complexă a necesităților beneficiarilor, stabilirea eligibilității, admiterea, suspendarea și încetarea prestării serviciului, monitorizarea și evaluarea intervențiilor, precum și gestionarea activității asistenților personali. Totodată, acesta contribuie la asigurarea unui proces decizional transparent și echitabil, la respectarea Standardelor minime de calitate și la prestarea unui serviciu centrat pe nevoile persoanelor cu dizabilități severe.

Manualul operațional poate constitui un instrument util și pentru autoritățile administrației publice locale, în vederea facilitării cooperării cu prestatorii Serviciului social „Asistență personală” și a coordonării intervențiilor la nivel local, contribuind la dezvoltarea serviciilor sociale destinate persoanelor cu dizabilități severe, prevenirea instituționalizării și promovarea incluziunii sociale a acestora.

De asemenea, Manualul oferă orientări relevante și pentru specialiștii implicați în organizarea și prestarea Serviciului și în aplicarea managementului de caz, inclusiv pentru asistenți sociali comunitari, specialiști în protecția drepturilor copilului, medici de familie și alți profesioniști din domeniul sănătății, psihologi, pedagogi, cadre didactice de sprijin, precum și pentru alți membri ai echipelor multidisciplinare.

Manualul poate fi utilizat și de asociațiile obștești, fundațiile și instituțiile private fără scop lucrativ care activează în domeniul social și care, în condițiile legislației, pot organiza și presta Serviciul social „Asistență personală”. În acest sens, Manualul oferă un cadru metodologic unitar pentru dezvoltarea și prestarea Serviciului, contribuind la asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități severe la servicii sociale de calitate.

Manualul Operațional este elaborat de către I.P. Keystone Moldova în cadrul Proiectului „Îngrijire mai bună pentru copii”, implementat în parteneriat cu UNICEF, cu suportul financiar al Guvernului Suediei, în strânsă colaborare cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova și este aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în conformitate cu pct. 4 din Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 314/2012, cu modificările ulterioare.

1. ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

1.1. Cadrul normativ de reglementare a Serviciului

Hotărârea Guvernului nr. 314/2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a Standardelor minime de calitate¹ - reprezintă actul normativ principal care reglementează modul de organizare și funcționare a Serviciului. Manualul operațional este elaborat în conformitate cu prevederile Regulamentului-cadru și a Standardelor minime de calitate.

Conform Hotărârii Guvernului nr. 314/2012 - Serviciul social „Asistență personală” (în continuare – *Serviciu*) este un serviciu social de îngrijire la domiciliu a persoanelor cu dizabilități severe, pentru dezvoltarea sau menținerea autonomiei personale și sprijin pentru prevenirea instituționalizării și facilitarea incluziunii sociale a acestora.

Regulamentul-cadru stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului, iar Standardele minime de calitate descriu normele obligatorii a căror aplicare garantează un minim de calitate a intervențiilor oferite în cadrul Serviciului.

Regulamentul-cadru și Standardele minime de calitate sunt elaborate și aprobate în baza actelor normative care accentuează dreptul persoanelor cu dizabilități la asistență personală pentru trai independent și incluziune în comunitate și în baza actelor normative care determină principiile și obiectivele asistenței sociale, stabilesc dreptul la asistență socială, inclusiv la servicii sociale și reglementează atribuțiile autorităților publice și ale prestatorilor în organizarea, gestionarea și prestarea serviciilor. Principalele acte normative care stau la baza organizării și funcționării Serviciului social „Asistență personală” sunt:

1. Legea nr.166/2010 pentru ratificarea Convenției Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități²;
2. Legea nr.60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități³;
3. Legea nr.123/2010 privind serviciile sociale⁴;
4. Legea nr.547/2003 asistenței sociale⁵;
5. Hotărârea Guvernului nr. 314/2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a Standardelor minime de calitate⁶.

¹ Hotărârea Guvernului nr. 314 din 23.05.2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a Standardelor minime de calitate, cu modificările și completările ulterioare, disponibilă pe: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=152503&lang=ro#

² Legea nr.166 din 09.07.2010 pentru ratificarea Convenției Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități, disponibilă pe: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=24019&lang=ro#

³ Legea nr.60 din 30.03.2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, cu modificările și completările ulterioare, disponibilă pe: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=151196&lang=ro#

⁴ Legea nr.123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale cu modificările și completările ulterioare, disponibilă pe: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=141516&lang=ro#

⁵ Legea nr.547 din 25.12.2003 cu modificările și completările ulterioare, disponibilă pe: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=142238&lang=ro#

⁶ Hotărârea Guvernului nr. 314 din 23.05.2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a Standardelor minime de calitate, cu modificările și completările ulterioare, disponibilă pe: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=152503&lang=ro#

Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități ratificată prin Legea 166/2010, face referință la Serviciul social "Asistență personală" în două articole:

- Articolul 19 "Trai independent și incluziune în comunitate", prin care statul recunoaște dreptul egal al tuturor persoanelor cu dizabilități la trai în comunitate, asigurându-se că "(b) persoanele cu dizabilități au acces la o gamă de servicii la domiciliu, rezidențiale și alte servicii comunitare de suport, inclusiv la **asistență personală** pentru a susține viața și includerea în comunitate, precum și pentru prevenirea izolării sau segregării de comunitate".
- Articolul 20 "Mobilitatea personală" din Convenție, prin care statul se angajează să ia măsuri eficiente pentru a asigura mobilitatea personală și independentă, cât mai mare a persoanelor cu dizabilități, inclusiv prin: "(b) facilitarea accesului persoanelor cu dizabilități la echipamente calitative de asistență a mobilității, dispozitive și tehnologii de susținere a vieții, **asistență personală** și intermediere, inclusiv prin oferirea acestora la un preț rezonabil".

Legea nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități face referință, în articolul 53, la Serviciul social "Asistență personală" pentru persoanele cu dizabilități severe care necesită îngrijire și sprijin din partea unei alte persoane pentru incluziune în societate. Conform prezentei legi, atât prestatorii publici, cât și cei privați, vor ține cont neapărat de **recomandările instituției responsabile de determinarea dizabilității privind necesitatea serviciilor de îngrijire permanentă, Programul individual de reabilitare și incluziune socială⁷**, care reprezintă un instrument de ghidare atât în elaborarea planului individualizat de asistență a persoanei cu dizabilități, cât și în planificarea activității asistentului personal.

Legea nr. 547/2003 asistenței sociale conține prevederi cu referire la organizarea și funcționarea sistemului național de asistență socială. Legea are drept scop determinarea principiilor și obiectivelor asistenței sociale, stabilirea dreptului la asistență socială, prestațiilor și serviciilor de asistență socială, beneficiarilor acestora, cerințelor față de personalul din sistemul de asistență socială și finanțarea asistenței sociale. Legea stabilește serviciile sociale ca una din cele două forme de asistență socială, care pot fi acordate gratuit, cu plată parțială sau integrală. Prestatorii Serviciului "Asistență personală" în procesul de organizare și prestare a Serviciului, vor ține cont neapărat și de prevederile Legii asistenței sociale.

Legea nr.123/2010 cu privire la serviciile sociale stabilește cadrul general de creare și funcționare a sistemului integrat de servicii sociale, inclusiv cu determinarea sarcinilor și responsabilităților autorităților administrației publice centrale și locale, ale altor persoane juridice și fizice abilitate cu asigurarea și prestarea serviciilor sociale, precum și protecția drepturilor beneficiarilor de servicii sociale. Totodată, Legea stipulează cine sunt prestatorii de servicii sociale, inclusiv pentru Serviciul social "Asistență personală", care sunt atribuțiile autorităților administrației publice centrale și locale de nivelul întâi, atribuțiile agențiilor teritoriale de asistență socială, ale autorităților administrației publice ale mun. Chișinău și ale unității teritoriale autonome Găgăuzia, ale asociațiilor obștești din sfera serviciilor sociale, din care rezultă atribuțiile specifice în planificarea și prestarea Serviciului social "Asistență personală". Prevederile Legii 123/2010 sunt obligatorii atât pentru prestatorii publici, cât și pentru cei privați în procesul de dezvoltare și prestare a Serviciului "Asistență personală".

⁷ Formularul nr. 2 anexă la Hotărârea Guvernului nr.357 din 18.04.2018 cu privire la determinarea dizabilității, disponibilă pe: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=144885&lang=ro#

Conținutul Manualului Operațional, pe lângă cadrulul normativ național, este aliniat la **Pilonul European al Drepturilor Sociale**⁸, la **Recomandarea Consiliului din 8 decembrie 2022 privind accesul la servicii de îngrijire pe termen lung de înaltă calitate și la prețuri accesibile**⁹ și la **Strategia europeană pentru serviciile de îngrijire pe termen lung**¹⁰.

1.2. Principiile de organizare și funcționare a Serviciului

În conformitate cu Hotărârea Guvernului nr. 314/2012, principiile de organizare și funcționare a Serviciului social „Asistență personală” sunt:

- ✓ respectul demnității inalienabile a persoanei;
- ✓ autonomia individuală a persoanei cu dizabilități;
- ✓ libertatea de a face propriile alegeri;
- ✓ participarea și incluziunea deplină și efectivă în societate;
- ✓ accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități;
- ✓ planificarea individualizată centrată pe persoană;
- ✓ parteneriatul între serviciile sociale;
- ✓ abordarea multidisciplinară a necesităților beneficiarului;
- ✓ asigurarea confidențialității informației obținute pe parcursul prestării Serviciului.

Sursa: (pct.7 din HG nr. 314/2012)

1) Respectul demnității inalienabile a persoanei cu dizabilități

Un principiu fundamental conform căruia fiecare persoană are o valoare intrinsecă și absolută, care nu poate fi pierdută, vândută sau confiscată indiferent de situație, statut social, vârstă, dizabilitate, comportament sau context. Respectul pentru această demnitate obligă prestatorul Serviciului, asistenții personali și alți profesioniștii să trateze fiecare persoană cu dizabilități cu grijă, echitate și recunoaștere a valorii sale umane. Demnitatea umană, fiind inalienabilă, impune ca toate acțiunile și deciziile luate de prestator și asistentul personal, protejează integritatea și autonomia persoanei cu dizabilități.

2) Autonomia individuală a persoanei cu dizabilități

Autonomia individuală înseamnă a fi responsabil de propria viață și a avea libertatea de a face propriile alegeri și decizii. Respectarea autonomiei individuale în acordarea Serviciului social „Asistență personală” înseamnă că persoanele cu dizabilități pot lua decizii cu privire la tipul de sprijin și îngrijire necesară, modalitatea și frecvența acordării. Acest principiu afirmă dreptul fiecărei persoane cu dizabilități de deține controlul asupra propriei vieți și de a lua decizii informate, indiferent de tipul sau gradul de severitate al dizabilității. Prestatorul Serviciului social „Asistență personală” are obligația de a crea condițiile necesare pentru ca această autonomie să fie reală, nu doar declarativă.

3) Libertatea de a face propriile alegeri

⁸ Pilonul European al Drepturilor Sociale, disponibil pe: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32017C1213\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32017C1213(01))

⁹ Recomandarea Consiliului (2022/C 476/01), disponibilă pe: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ:JOC_2022_476_R_0001

¹⁰ Strategia Europeană pentru serviciile de îngrijire pe termen lung (2022), disponibilă pe: https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13298-European-care-strategy_en

Principiul libertății de a face propriile alegeri garantează dreptul persoanei cu dizabilități de a decide asupra aspectelor esențiale în planificarea sprijinului în Serviciul social "Asistență personală", în conformitate cu valorile, preferințele și aspirațiile personale. Libertatea de alegere presupune acces la informații accesibile, sprijin adecvat în procesul decizional și respectarea voinței persoanei, fără presiune, manipulare sau substituirea deciziei. Acest principiu oferă prioritate respectării preferințelor personale ale persoanei cu dizabilități, chiar și atunci când asistentul personal sau membrii familiei au alte opinii. Acest principiu consolidează trecerea de la modelul medical și de protecție a persoanei, la modelul bazat pe autodeterminare și participare activă.

4) Participarea și incluziunea deplină și efectivă în societate a persoanei cu dizabilități

În cadrul Serviciului social "Asistență personală", participarea și incluziunea deplină reprezintă fundamentul intervenției, asigurând implicarea activă a persoanei cu dizabilități în toate domeniile de viață și facilitând accesul egal la resursele și serviciile din comunitate. Asistentul personal este orientat spre sprijinirea persoanei cu dizabilități în exercitarea rolurilor sociale, în luarea deciziilor și în participarea la viața comunității, prin acordarea suportului necesar pentru depășirea barierelor fizice, de comunicare și atitudinale. Sprijinul nu se limitează la îngrijire, ci facilitează prezența activă și vizibilă a persoanei cu dizabilități în comunitate. Prestatorul este obligat să contribuie la dezvoltarea profesională a asistenților personali, astfel încât aceștia să poată sprijini participarea persoanei cu dizabilități și să diminueze substituirea. Conform acestui principiu, asistentul personal acționează ca facilitator al incluziunii, care promovează participarea activă și contribuția persoanei în mediul familial, social și comunitar.

5) Accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități

În cadrul Serviciului social "Asistență personală", accesibilitatea reprezintă condiția fundamentală care permite persoanei cu dizabilități să beneficieze efectiv de sprijinul oferit de asistentul personal și să participe pe deplin la viața comunității. Accesibilitatea nu se limitează la mediul fizic, ci include accesibilitatea la informații despre Serviciu în format ușor de înțeles, la comunicare, inclusiv prin limbajul mimico-gestual/limbajul semnelor cu ajutorul interpretului, la transport și infrastructura drumurilor, la locuință adaptată rezonabil la nevoile de îngrijire ale persoanei cu dizabilități. Totodată, principiul accesibilității presupune și neîntreruperea prestării Serviciului, în caz de concediere sau de incapacitate temporară de muncă a asistentului personal. Accesibilitatea este integrată în toate etapele Serviciului: de la evaluare și planificare, până la prestare și monitorizare, pentru a garanta participarea efectivă și a îmbunătăți autonomia persoanei.

6) Planificarea individualizată centrată pe persoană

Planificarea individualizată centrată pe persoană asigură că tot sprijinul oferit în cadrul Serviciului social "Asistență personală" reflectă dorințele, alegerile și obiectivele persoanei cu dizabilități, promovând autonomia și participarea acesteia în comunitate. Planificarea individualizată centrată pe persoană reprezintă procesul prin care sprijinul oferit de asistentul personal este construit în raport cu vocea și ritmul de viață ale persoanei cu dizabilități, dar nu de la percepțiile și posibilitățile asistenților personali. Sprijinul oferit de asistentul personal se adaptează la contextul real al persoanei cu dizabilități: locuință, comunitate, relații, activități. Asistentul personal acționează ca persoană de suport, implică la maxim persoana cu dizabilități în activitățile zilnice cu sprijinul necesar, și nu își asumă doar rol de executor al sarcinilor de îngrijire și de rutină zilnică prestabilite. Monitorizarea calității Serviciului evaluează măsura în care persoana cu dizabilități își atinge obiectivele personale, nu doar numărul de ore prestate de

asistentul personal. Este un principiu care mută accentul pe „*ce își dorește persoana pentru propria viață*” și ce fel de sprijin are nevoie pentru a-și atinge acest obiectiv.

7) Parteneriatul între serviciile sociale

În contextul Serviciului social ”Asistență personală”, acest principiu garantează că persoana nu este lăsată fără sprijin în accesarea serviciilor universale din comunitate. Sprijinul oferit este integrat, coerent și eficient, dar nu fragmentat. Pentru ca persoana cu dizabilități să ducă un trai independent și inclusiv în comunitate, este necesară o rețea de sprijin care să includă: servicii sociale, servicii medicale și de reabilitare, servicii educaționale, servicii de formare profesională și de ocupare, servicii culturale, sportive și de agrement. Parteneriatul asigură planificarea coordonată și continuitatea sprijinului, evitarea suprapunerilor și prevenirea lacunelor în intervenție. Prestatorul colaborează cu profesioniștii relevanți și facilitează accesul persoanei cu dizabilități la serviciile necesare, inclusiv cu suport din partea asistentului personal, contribuind la o abordare holistică și coordonată.

8) Abordarea multidisciplinară a necesităților beneficiarului

Persoanele cu dizabilități pot avea necesități diverse: de mobilitate, comunicare, sănătate, educație, participare socială, autonomie, siguranță, dezvoltare personală. Prestatorul implică la etapa de evaluare a situației solicitantului de Serviciu, un grup de specialiști din mai multe domenii (asistent social comunitar, lucrător social, medic de familie, pedagog, psiholog, psihiatru, kinezoterapeut etc.), care colaborează la identificarea nevoilor de sprijin și îngrijire. La etapa de prestare a Serviciului, asistentul personal nu poate răspunde singur tuturor acestor nevoi, de aceea, colaborarea cu specialiștii din echipa multidisciplinară permite coordonarea continuă a intervențiilor, previne suprapunerile sau lacunele în acordarea sprijinului și contribuie la menținerea/dezvoltarea autonomiei și la participarea persoanei în comunitate. Planificarea și acordarea sprijinului și îngrijirii în cadrul Serviciului social ”Asistență personală” se bazează pe contribuția mai multor specialiști, garantând coerența intervențiilor. Șeful/șefa Serviciului facilitează comunicarea între specialiști din diferite domenii, iar asistentul personal implementează recomandările lor în viața cotidiană a persoanei cu dizabilități.

9) Confidențialitatea informației obținute pe parcursul prestării Serviciului

Serviciul social ”Asistență personală” garantează confidențialitatea tuturor informațiilor referitoare la persoana cu dizabilități, utilizând datele exclusiv în interesul acesteia și cu respectarea dreptului la viață privată. Asistentul personal și profesioniștii implicați au obligația de a proteja informațiile sensibile și de a le utiliza, doar în limitele necesare acordării sprijinului și îngrijirii. Schimbul de informații între asistentul personal și alți profesioniști se face doar cu acordul persoanei și în limitele stabilite în procedură de asigurare a confidențialității. Asistentul personal este încurajat să evite transmiterea informațiilor prin mijloace nesigure sau în spații publice. Orice divulgare a datelor personale se realizează doar în baza consimțământului informat al persoanei cu dizabilități, care beneficiază de Serviciu în condițiile prevăzute de lege.

1.3. Prestatorul Serviciului

Prestatorii publici ai Serviciului social „Asistență personală” sunt: Agențiile teritoriale de asistență socială, Structurile responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, precum și Agenția pentru gestionarea serviciilor sociale cu specializare înaltă.

Prestatori privați ai Serviciului social „Asistență personală” pot fi asociațiile obștești, fundațiile, instituțiile private fără scop lucrativ, înregistrate în conformitate cu legislația, având domeniul de activitate în sfera socială.

Sursa: Regulamentul- cadru, Anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 314/2012, pct.4.

Prestatorii Serviciului social „Asistență personală” aprobă propriile regulamente de organizare și funcționare a Serviciului, în baza Regulamentului-cadru, reieșind din contextul teritorial și nevoile identificate în unitatea/unitățile administrativ-teritoriale unde își desfășoară activitatea. Standardele minime de calitate aprobate conform Anexei nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. 314/2012 sunt obligatorii a fi respectate în totalitate, atât de prestatorii publici, cât și de cei privați.

Prestarea Serviciului social ”Asistență personală” este condiționată de deținerea, de către prestatorii publici și privați, a certificatului de acreditare pentru acest tip de serviciu. Certificatul de acreditare se obține în baza:

- ✓ Legii nr.129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale¹¹
- ✓ Hotărârii Guvernului nr. 95/2014 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale¹².

Sursa: Legea nr.123/2012 cu privire la serviciile sociale

Legea nr.129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale stabilește cadrul general de creare și funcționare a sistemului național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale, principiile de bază, criteriile generale, modul și condițiile de acreditare. Procedura de acreditare a prestatorilor Serviciului social ”Asistență personală” este obligatorie pentru toți prestatorii, indiferent de tipul de proprietate și de forma juridică de organizare a Serviciului. Etapele de acreditare, condițiile de obținere, suspendare sau retragere a certificatului de acreditare sunt descrise în Hotărârea Guvernului nr. 95/2014 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale.

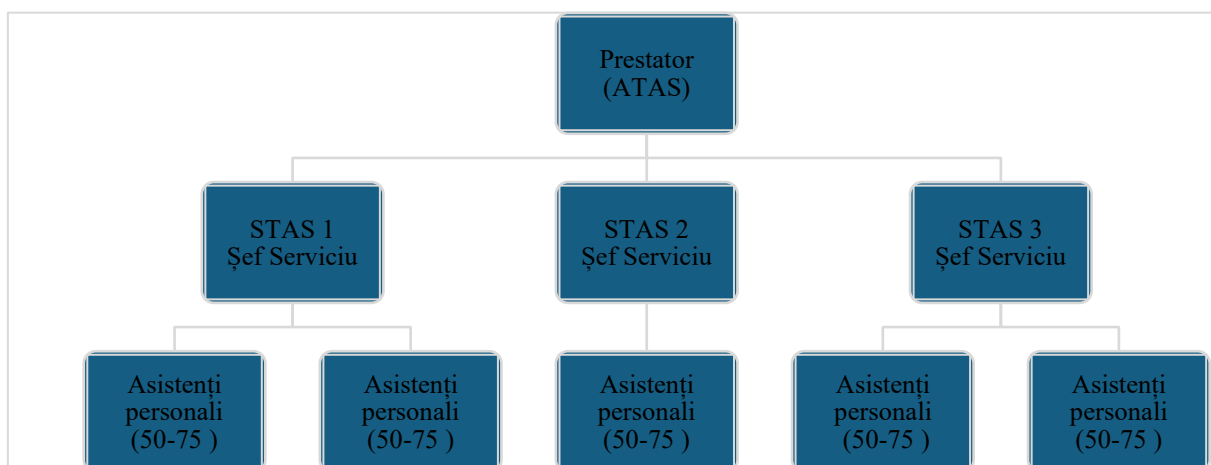
1.4. Organigrama prestatorului

Organigrama prezentată reprezintă serviciul ”Asistență personală” gestionat de prestatori publici. Personalul Serviciului este constituit din șeful/șefa Serviciului și asistenți personali. Regulamentul-cadru stabilește o unitate de șef/șefă a Serviciului pentru 50 de unități de asistenți personali. Regulamentul permite dreptul prestatorului de a extinde numărul de unități de asistenți personali referite la un șef/o șefă a Serviciului până la 75 de unități.

Figura 1. Model Organigramă prestator public Serviciu ”Asistență personală”

¹¹ Legea nr. 129 din 08.06.2012 privind acreditarea serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, disponibilă pe: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=135050&lang=ro#

¹² Hotărârea Guvernului nr.95 din 07.02.2014 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale, cu modificările și completările ulterioare, disponibil pe: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=137201&lang=ro#



Acest model de organigramă poate fi ajustat în funcție de prestator și unitățile de personal disponibile.

Prestatorul Serviciului, în procesul decizional colaborează cu alte două structuri: Echipa multidisciplinară instituită la nivel local și Comisia multidisciplinară creată de prestator la nivel teritorial.

1.5. Echipa multidisciplinară

Echipă multidisciplinară – include un grup de specialiști din mai multe domenii (asistent social comunitar, lucrător social, medic de familie, pedagog, psiholog, psihiatru, kinetoterapeut, etc.) create la nivel local, care colaborează la soluționarea situațiilor de dificultate ale beneficiarului conform prevederilor managementului de caz. Componenta echipei multidisciplinare este agreată la nivelul autorității administrației publice locale de nivelul întâi. Asistentul social comunitar facilitează procesul de stabilire a componenței.

Echipa multidisciplinară participă la evaluarea situației solicitantului și la identificarea necesităților acestuia, în cadrul procesului de management de caz, prin:

1. **participarea la analiza evaluării inițiale a solicitantului;**
2. **contribuirea la realizarea evaluării complexe a solicitantului de Serviciu (prin vizite la domiciliu, analiza informațiilor relevante privind starea de sănătate, situația socială, educațională și alte domenii relevante, precum și prin consultarea specialiștilor implicați);**
3. **formularea recomandărilor privind necesitatea prestării Serviciului și transmiterea acestora Comisiei multidisciplinare pentru examinare și luarea deciziei.**

Recomandările echipei multidisciplinare **se consemnează în documentele aferente procesului de evaluare și management de caz, inclusiv, după caz, în procesul-verbal al ședinței acesteia.** Dosarul solicitantului de Serviciu se transmite Comisiei multidisciplinare pentru examinare și luarea deciziei.

1.6. Comisia multidisciplinară

Comisia multidisciplinară - organ constituit prin decizia prestatorului, are atribuția de a decide asupra înregistrării, admiterii, suspendării sau încetării prestării Serviciului. Comisia este formată din specialiști în domeniul protecției persoanelor cu dizabilități din cadrul structurilor responsabile de asistența socială (la toate nivelurile), al autorităților administrației publice locale de nivelul întâi în a cărei rază teritorială este prestat Serviciul, asistentul social comunitar, medicul

de familie, reprezentant al societății civile. *Anexa nr. 1. Model Dispoziție creare Comisie multidisciplinară.*

Comisia multidisciplinară are următoarele atribuții:

- 1) Examinează cererea și dosarul solicitantului, în vederea evaluării eligibilității și admiterii în Serviciu, în conformitate cu criteriile de admitere;
- 2) Decide acceptarea sau neacceptarea în Serviciu a solicitantului și stabilește volumul de asistență acordată de asistentul personal în funcție de nevoile de sprijin și îngrijire;
- 3) Decide asupra suspendării sau încetării prestării Serviciului pentru beneficiar.

Instituirea și componența Comisiei se aprobă de către prestator. **Se recomandă ca, în scopul asigurării unui proces decizional echilibrat, Comisia să fie constituită din 6 membri, dintre care secretarul Comisiei să nu dețină drept de vot.**

Secretarul Comisiei nu are drept de vot (*Anexa nr. 2. Recomandări pentru componența Comisiei multidisciplinare*).

Membri ai Comisiei multidisciplinare sunt persoane cu experiență profesională în domeniul protecției persoanelor cu dizabilități. Președintele Comisiei este desemnat **din cadrul structurii responsabile de organizarea și gestionarea Serviciului**, respectiv Agenției teritoriale de asistență socială, autorității competente a structurii responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău sau din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, după caz. Secretarul Comisiei este ales din rândul prestatorului și nu are drept de vot.

La necesitate, prestatorul Serviciului poate coopta reprezentanții autorităților publice centrale competente, reprezentanți ai structurilor de profil, în vederea participării, cu rol consultativ, în procesul de luare a deciziilor privind admiterea, suspendarea sau încetarea prestării serviciului.

Președintele Comisiei **asigură organizarea și coordonarea activității Comisiei multidisciplinare** pentru organizarea și funcționarea Comisiei multidisciplinare. Secretarul Comisiei asigură respectarea procedurii de organizare și desfășurare a ședințelor, comunică tuturor membrilor Comisiei și persoanelor interesate data, locul și ora desfășurării ședințelor, precum și ordinea de zi, și asigură întocmirea documentelor privind activitatea Comisiei multidisciplinare.

Comisia se întrunește în ședințe ordinare lunar și în caz de necesitate, astfel încât să fie asigurată respectarea termenelor de realizare a activităților și luare a deciziilor privind admiterea, suspendarea sau încetarea prestării asistenței în Serviciul social "Asistență personală".

Ședința Comisiei este deliberativă dacă la ea participă mai mult de jumătate din numărul membrilor ei. Ședința Comisiei este condusă de Președintele acesteia, iar în absența lui de către **un membru al Comisiei desemnat de membrii prezenți**. În cazul absenței secretarului Comisiei, **membrii Comisiei desemnează un secretar de ședință dintre membrii prezenți, care exercită atribuțiile acestuia pe durata ședinței**.

La ședințele Comisiei, la necesitate, pot fi invitate și alte persoane care nu sunt membri ai Comisiei, dar cunosc situația solicitantului de Serviciu (medic psihiatru, asistent social comunitar, reprezentanți ai unor instituții publice locale, membrii familiei) pentru a oferi **informații suplimentare relevante pentru evaluarea situației solicitantului și pentru completarea datelor prezentate în dosar**.

Anexa 1. Model Dispoziție creare Comisie multidisciplinară

Nr. ____ din _____ 20__

Cu privire la crearea Comisiei multidisciplinare
pentru admiterea, suspendarea sau încetarea prestării Serviciului social "Asistență personală"

În temeiul punctului 4, al Hotărârii Guvernului nr. 314/2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social "Asistență personală" și a Standardelor minime de calitate, _____.

denumirea prestatorului

DISPUNE:

1. **Se creează Comisia multidisciplinară** cu atribuții de a decide asupra admiterii, suspendării sau încetării prestării Serviciului social „**Asistență personală**” pentru persoanele cu dizabilități severe din teritoriul arondat
2. Componența nominală a Comisiei multidisciplinare, conform *Anexei la prezenta dispoziție*.

Nume, Prenume

Funcția

Semnătura

Anexa 2. Recomandări componența Comisiei multidisciplinare

Prestator: ATAS

Nr.	Instituția	Funcția	Nume, Prenume
1.	ATAS _____ <i>regiune</i>	Un reprezentant din cadrul ATAS care va fi și Președintele Comisiei multidisciplinare	
2.	STAS _____ <i>raion</i>	Șeful subdiviziunii responsabile de protecția persoanelor cu dizabilități sau Șeful subdiviziunii responsabile de protecția copilului și a familiei (în cazul copiilor cu dizabilități severe)	
3.	STAS _____ <i>raion</i>	Șef Serviciu "Asistență personală", Secretarul Comisiei multidisciplinare (fără drept de vot)	
4.	Serviciul de asistență medicală primară	Medicul de familie/Asistenta medicală comunitară din localitate unde are domiciliul solicitantul	
5.	Autoritatea administrației publice locale de nivelul întâi	Primarul sau Secretarul Consiliului local	
6.	AO _____ <i>denumire</i>	Reprezentant al societății civile (se recomandă un reprezentant din comunitatea sau raionul în care domiciliază solicitantul Serviciului)	

Componența Comisiei multidisciplinare Prestator: DGPDC / DGAMS mun. Chișinău

Nr.	Instituția	Funcția	Nume, Prenume
1.	Viceprimar responsabil de domeniul social	Președintele Comisiei multidisciplinare	
2.	DGAMS/ DGPDC mun. Chișinău	Șef Direcție generală	
3.	Specialist principal din cadrul Direcției generale	Secretarul Comisiei (fără drept de vot)	
4.	Reprezentant al DGAMS/ DGPDC din sectorul/suburbia de reședință a solicitantului	Asistent social/Specialist protecția drepturilor copilului din sector/suburbie	
5.	AO _____ <i>denumire</i>	Reprezentant al societății civile din mun. Chișinău (se recomandă din mun. Chișinău din domeniul drepturilor persoanelor cu dizabilități)	
6.	AO _____ <i>denumire</i>	Reprezentant al societății civile din mun. Chișinău (se recomandă din sector/suburbie	

Componenta Comisiei multidisciplinare
Prestator: DGSPS din UTA Găgăuzia

Nr.	Instituția	Funcția/Direcția/Secția	Nume, Prenume
1.	UTA Găgăuzia	Administrație UTA	
2.	UTA Găgăuzia	Șef Direcție Generală Sănătate și Protecție Socială, <i>Președinte Comisie</i>	
3.	UTA Găgăuzia DGSPS	Specialist principal protecția persoanelor cu dizabilități sau Specialist principal protecția copilului	
4.	UTA Găgăuzia DGSPS	Șef Serviciu "Asistență personală" <i>Secretarul Comisiei (fără drept de vot)</i>	
5.	Autoritatea administrației publice locale de nivelul întâi	Asistentul social comunitar sau Specialist protecția copilului din raioanele Comrat, Vulcănești, Ceadâr-Lunga	
6.	AO _____ <i>denumire</i>	Reprezentant al societății civile din UTA Găgăuzia <i>(se recomandă din comunitatea/raionul de origine a solicitantului de Serviciu)</i>	

1.7. Beneficiarii Serviciului social "Asistență personală"

Statutul de beneficiar al Serviciului "Asistență personală" poate fi acordat persoanelor cu dizabilități severe, inclusiv copii cu dizabilități severe, care întrunesc condițiile de eligibilitate prevăzute în HG 314/2012. Statutul de beneficiar al Serviciului se acordă în cazul în care sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

1. Echipa multidisciplinară formulează recomandarea privind acordarea "Serviciului social "Asistență personală" în baza evaluării complexe a necesităților persoanei cu dizabilități;
2. Comisia multidisciplinară aprobă acceptarea în Serviciu și acordarea statutului de beneficiar al Serviciului social "Asistență personală";
3. Prestatorul Serviciului admite solicitantul în Serviciu și dispune inițierea prestării acestuia, în baza deciziei Comisiei multidisciplinare.

Beneficiari ai Serviciului social „Asistență personală” sunt persoanele cu dizabilități severe, inclusiv copiii cu dizabilități severe, indiferent de tipul dizabilității (fizică, intelectuală, psihosocială, de văz, de auz sau dizabilități asociate), care necesită sprijin și îngrijire din partea unei alte persoane și care îndeplinesc cumulativ următoarele condiții:

- întrunesc toate condițiile de eligibilitate prevăzute în *Instrucțiunea privind modul de determinare a eligibilității pentru serviciul social „Asistență personală”*, aprobată în Anexă la Regulamentul -cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” (HG 314/2012);
- în cazul existenței unei liste de așteptare, persoanele cu dizabilități severe întrunesc cumulativ, criteriile de prioritate stabilite pentru acordarea Serviciului.

În situația în care numărul solicitărilor depășește capacitatea de prestare a Serviciului, prioritate la acordarea statutului de beneficiar o au persoanele cu dizabilități severe, inclusiv copiii cu dizabilități severe, care întrunesc un număr mai mare de criterii de prioritate conform pct. 34², evaluate în conformitate cu procedura de admitere.

1.8. Procedura de admitere în Serviciul social "Asistență personală"

I. Dispoziții generale

1. Procedura de admitere în Serviciul "Asistență personală" descrie modul de admitere a persoanelor cu dizabilități severe în Serviciu.
2. Procedura este elaborată în baza Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social "Asistență personală" (pct. 18-28) și *Standardul 7. Admiterea în Serviciu Hotărârea Guvernului nr.314/2012 și în baza Instrucțiunii privind modul de determinare a eligibilității pentru Serviciul social "Asistență personală"*.
3. Admiterea persoanelor în Serviciul "Asistență personală" este documentată prin dispoziția prestatorului, emisă în baza deciziei Comisiei multidisciplinare.

II. Depunerea și înregistrarea cererii

4. Persoana cu dizabilitate severă sau reprezentantul legal depune o cerere către prestator (ATAS, structurile responsabile de asistența socială și de protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, organizații necomerciale - în cazul prestatorilor privați).

5. Cererea poate fi depusă fizic sau online la prestator, conform modelului de cerere prezentată în *Anexa nr. 3*.
6. Cererea solicitantului de Serviciu este însoțită de următoarele acte:
 - 1) copia de pe actul de identitate al solicitantului după caz, al reprezentantului său legal;
 - 2) copia **certificatului de încadrare în grad de dizabilitate** și copia Programului individual de reabilitare și incluziune socială, după caz;
 - 3) copia de pe hotărârea judecătorească sau decizia administrației publice locale de instituire a tutelei, în cazul în care solicitantul este fără capacitate de exercițiu;
7. Prestatorul înregistrează cererea în Registrul de evidență, dacă este însoțită de actele menționate în punctul 6, dacă întrunește cumulativ toate criteriile de eligibilitate.

III. Evaluarea inițială și evaluarea complexă a solicitantului

8. În cazul solicitanților a căror cerere a fost înregistrată, în termen de 3 zile lucrătoare, asistentul social comunitar efectuează evaluarea inițială la domiciliul solicitantului. Evaluarea inițială se întocmește în baza formularului prevăzut în Ghidul managementului de caz.
9. Prestatorul este în drept să stopeze examinarea cererii solicitantului, în cazul în care:
 - 1) Solicitantul refuză colaborarea cu asistentul social comunitar pentru efectuarea evaluării inițiale la domiciliu sau în alte medii unde studiază sau își desfășoară activitatea;
 - 2) Asistentul social comunitar în timpul evaluării inițiale constată că solicitantul **nu îndeplinește cumulativ condițiile stipulate în punctul 1 din Instrucțiune:**

Persoana cu dizabilități este considerată eligibilă pentru Serviciul social "Asistență personală" dacă îndeplinește cumulativ următoarele condiții:

- 1) instituția responsabilă de determinarea dizabilității i-a recomandat servicii de îngrijire și suport din partea altei persoane;
- 2) nu beneficiază de servicii în cadrul unor instituții rezidențiale (nu este la întreținerea deplină a statului) sau de servicii de deservire la domiciliu oferite de lucrătorul social;
- 3) nu beneficiază de alocație pentru îngrijire și/sau însoțire, supraveghere, în conformitate cu prevederile legislației sau dacă beneficiază este informat că aceasta se stopează odată cu admiterea în Serviciu.

Sursa: Punctul 1 din Instrucțiunea privind modul de determinare a eligibilității pentru Serviciul social "Asistență personală" Anexă la Regulamentul-cadru aprobat prin HG 314/2012.

10. Evaluarea complexă este realizată doar pentru solicitanții de Serviciu, în cazul cărora evaluarea inițială confirmă că îndeplinesc cumulativ toate condițiile menționate în pct.1 din Instrucțiune.
11. Evaluarea complexă este realizată de prestator prin asistentul social comunitar cu implicarea echipei multidisciplinare.
12. Evaluarea complexă este întocmită în baza formularelor de evaluare complexă din *Ghidul managementului de caz*.
13. Echipa multidisciplinară în urma evaluării complexe va stabili dacă solicitantul de Serviciu îndeplinește cel puțin una dintre situațiile menționate la pct. 2 din Instrucțiunea privind modul de determinare a eligibilității pentru Serviciul social „Asistență personală”:

Se stabilește dreptul la asistență personală a persoanei cu dizabilități dacă se constată:

- 1) afectarea gravă sau lipsa mobilității generale a persoanei, însoțită de afectarea gravă sau lipsa motricității fine a mâinii – persoana nu este capabilă, fără suportul din partea altei persoane, să stea pe șezute, să se ridice în picioare, și să meargă, să se transfere dintr-un loc în altul (scaun cu roțile, pat, scaun, WC, cadă etc.) și, totodată, nu reușește să realizeze acțiuni coordonate pentru a ridica, manipula și menține obiecte folosind mâna și degetele;
- 2) prezența unui comportament problematic cu frecvență zilnică – persoana prezintă manifestări care deranjează prin faptul că sunt neobișnuite și repetate, perturbă activitatea altor persoane, sunt considerate rușinoase și inacceptabile, prezintă pericol pentru persoană și/sau pentru cei din jur (își provoacă durere fizică sie și sau altor persoane; distruge lucruri; vorbește singură; are accese spontane de furie, râs, plâns; are mișcări bizare și repetitive ale corpului; se dezbracă în public; refuză categoric să participe la activități comune cu alte persoane etc.);
- 3) lipsa abilităților de autoîngrijire și interacțiune socială în cazul persoanelor cu dizabilități mintale – persoana nu este capabilă, fără suportul din partea altei persoane, să realizeze activități de igienă personală, precum și activități instrumentale privind rutina zilnică (pregătirea și servirea hranei, curățenie, spălatul rufelor, efectuarea cumpărăturilor, gestionarea banilor, folosirea transportului public, accesarea diferitor servicii medicale, educaționale, sociale etc.);
- 4) afectarea gravă sau lipsa văzului – persoana nu este capabilă, fără suportul din partea altei persoane, să realizeze activități instrumentale privind rutina zilnică și nu se orientează în afara locuinței.

Sursa: Punctul 2 din Instrucțiunea privind modul de determinare a eligibilității pentru Serviciul social "Asistență personală" Anexă la Regulamentul-cadru aprobat prin HG 314/2012.

IV. Decizia Comisiei multidisciplinare

14. Comisia multidisciplinară este convocată la solicitarea Președintelui Comisiei.
15. Secretarul întocmește ordinea de zi a Comisiei și pregătește dosarul solicitantului, care conține următoarele acte:
 - 1) copia de pe actul de identitate al solicitantului sau al reprezentantului său legal, după caz;
 - 2) copia de pe certificatul de dizabilitate și copia Programului individual de reabilitare și incluziune socială, după caz;
 - 3) copia de pe hotărârea judecătorească sau decizia administrației publice locale de instituire a tutelei, în cazul în care solicitantul este fără capacitate de exercițiu;
 - 4) evaluarea inițială a solicitantului;
 - 5) evaluarea complexă care conține informații dacă persoana cu dizabilități are sau nu stabilit dreptul la Serviciu conform condițiilor de eligibilitate.
16. Membrii Comisiei multidisciplinare analizează dosarul solicitantului și în caz de necesitate pot solicita informații suplimentare de la asistentul social comunitar și/sau Echipa multidisciplinară de specialiști, despre situația solicitantului care nu se regăsesc în evaluarea complexă.
17. Persoanele eligibile care nu pot fi admise imediat în Serviciul social „Asistență personală”, din cauza insuficienței unităților de asistent personal disponibile, sunt înscrise pe lista de așteptare.
18. Reevaluarea persoanelor aflate pe lista de așteptare se face în baza aplicării criteriilor de prioritizare.

19. Prestatorul Serviciului asigură monitorizarea și reevaluarea periodică a necesităților persoanelor înscrise pe lista de așteptare, o dată la șase luni sau ori de câte ori intervin modificări semnificative ale situației personale, familiale, sociale ori funcționale a solicitantului sau la solicitarea acestuia ori a reprezentantului său legal. Reevaluarea are drept scop:
- 1) verificarea menținerii condițiilor de eligibilitate pentru acordarea Serviciului;
 - 2) actualizarea informațiilor privind necesitățile individuale de sprijin și îngrijire;
 - 3) reexaminarea criteriilor de prioritizare în vederea stabilirii ordinii de admitere în Serviciu.
20. Reevaluarea se realizează de prestator în baza documentelor existente în dosar și, după caz, prin vizită la domiciliu, interviu cu solicitantul și/sau reprezentantul său legal, precum și prin solicitarea informațiilor suplimentare necesare.
21. Rezultatele reevaluării se consemnează într-un proces-verbal și se înaintează Comisiei multidisciplinare pentru examinare.
22. În cazul în care devin disponibile unități de asistent personal, Comisia multidisciplinară examinează dosarele persoanelor înscrise pe lista de așteptare și stabilește ordinea admiterii în Serviciu prin aplicarea criteriilor de prioritizare, ținând cont de informațiile rezultate în urma ultimei reevaluări.

Comisia multidisciplinară aplică următoarele criterii de prioritizare:

- 1) nivelul înalt de dependență al solicitantului;
- 2) necesitatea stringentă de îngrijire și sprijin;
- 3) lipsa accesului la alte servicii sociale sau de suport;
- 4) domiciliul în zone izolate sau cu acces limitat la servicii sociale;
- 5) lipsa suportului familial, cu risc iminent de excluziune socială.

Sursa: *Regulamentul-cadru aprobat prin HG 314/2012, pct. 34²*

23. Comisia decide **acceptarea sau neacceptarea** solicitantului pentru a fi admis în Serviciul "Asistență personală" și numărul estimativ de ore necesare pentru îngrijirea și sprijinul acordat de asistentul personal, conform *Anexei 4. Model Decizie Comisie multidisciplinară*.
24. În cazul în care, prestatorul nu dispune de locuri disponibile, solicitanții sunt înregistrați în Lista de așteptare.

V. Contestarea Deciziei Comisiei multidisciplinare

25. În cazul în care solicitantul nu este de acord cu decizia privind acceptarea sau neacceptarea admiterii în Serviciul social „Asistență personală”, acesta are dreptul de a depune contestație în termen de 30 de zile calendaristice de la data comunicării deciziei.
26. Contestația se depune la prestator (șeful/șefa Serviciului sau asistentul social comunitar) în format fizic sau electronic. Șeful/șefa Serviciului înregistrează contestația în Registrul de evidență a petițiilor/contestațiilor.
27. Șeful/Șefa Serviciului examinează contestația și, în termen de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării, emite un răspuns motivat, care se comunică în scris petiționarului.
28. În cazul în care petiționarul nu este satisfăcut de răspunsul primit, acesta poate contesta decizia în instanța de contencios administrativ, în condițiile legii.

VI. Dispoziția de admitere/refuz în Serviciu

29. Prestatorul (ATAS, Structurile responsabile de asistența socială și de protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, etc.) în baza Deciziei Comisie multidisciplinare, emite Dispoziția de admitere/refuz în Serviciu a solicitantului.
30. Solicitantul este informat, în termen de 3 zile lucrătoare, despre decizia de admitere/refuz în Serviciu.
31. În cazul admiterii în Serviciu, șeful/șefa Serviciului, împreună cu persoana cu dizabilități sau reprezentantul său legal, stabilesc modalitatea de identificare și angajare a asistentului personal, data inițierii prestării Serviciului, precum și modul de colaborare în procesul de evaluare a necesităților de sprijin și îngrijire, elaborare a Planului individualizat de asistență și semnare a Acordului de colaborare dintre beneficiar și prestator.
32. În cazul, persoanelor care beneficiază de alocație de îngrijire, însoțire și supraveghere, persoana cu dizabilități admisă în Serviciul social "Asistență personală" este informată de către prestator, despre stoparea alocației pentru perioada în care va beneficia de Serviciul "Asistență personală" și inițierea procedurii de notificare a CTAS, conform *Anexei nr. 6. Scrisoare de informare CTAS în cazul admiterii.*
33. În cazul neacceptării în Serviciu, solicitantul va primi o scrisoare de notificare. După caz, la recomandarea Comisiei multidisciplinare, solicitantul poate fi referit către alte tipuri de servicii sociale.
34. Prestatorul introduce datele beneficiarilor admiși în serviciu pe platforma e-social.

Anexa 3. Model Cerere persoană cu dizabilități/reprezentant legal

Către _____

Dnei/Dlui _____

Tel. de contact al Solicitantului _____

CERERE

Subsemnatul/a _____, domiciliat/ă în _____, IDNP: _____, anul nașterii _____, în calitate de _____
persoană cu dizabilități/reprezentant legal

solicit, admiterea în Serviciul social „Asistență personală” pentru

subsemnatul/a sau nume/prenume persoana cu dizabilități, anul nașterii, dacă cererea este depusă de reprezentantul legal

La prezenta Cerere anexe:

- Copia actului de identitate a persoanei cu dizabilități și a reprezentantului legal, după caz;
- Copia Certificatului de dizabilitate și a Programului individual de reabilitare și incluziune socială a persoanei cu dizabilități care are nevoie de sprijin din partea unei alte persoane;
- Copia de pe hotărârea judecătorească sau decizia administrației publice locale de instituire a tutelei, în cazul în care solicitantul este fără capacitate de exercițiu;
- Alte documente (specificați) _____

„_____” _____ 20 _____
_____ semnătura solicitantului

Cererea de luare în evidență, însoțită de documentele necesare, a fost primită la

„_____” _____ 20 _____ cu nr. _____
_____ semnătura specialistului

☐ -----

Acesta este un document important, vă rugăm să-l păstrați ca dovadă a depunerii cererii de luare în evidență pentru a beneficia de Serviciul social „Asistență personală”.

Cererea de solicitare este înregistrată în Registrul de evidență a solicitanților Serviciului, însoțită de documentele necesare, a fost primită la:

„_____” _____ 20 _____ cu nr. _____

Nume Prenume specialist care a înregistrat Cererea

semnătura specialistului

**Anexa 4. Model Decizie Comisie multidisciplinară cu privire la
acceptarea/neacceptarea admiterii în Serviciu**

Nr. _____ din _____ 20 ____

Cu privire la acceptarea/neacceptarea admiterii
în Serviciul social "Asistență personală"

În conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 314 din 23.05.2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social "Asistență personală și a Standardelor minime de calitate", în baza procedurii de admitere aprobată de prestator,

Comisia multidisciplinară

DECIDE:

1. Acceptarea/Neacceptarea Dnei/Dlui _____ în
Serviciul social "Asistență personală".
2. Se recomandă angajarea asistentului personal pentru acordarea sprijinului și îngrijirii pentru
o perioadă de _____ ore pe zi, începând cu _____ 20 ____.
3. În termen de 3 zile lucrătoare, prestatorul va emite Dispoziția de admitere, iar șeful/șefa
Serviciului va transmite în scris sau va comunica la telefon decizia Comisiei multidisciplinare
către persoana cu dizabilități care a depus cererea pentru Serviciu.
4. În termen de 3 zile lucrătoare, în conformitate cu prevederile pct.27³ din Regulamentul privind
modul de plată a pensiilor stabilite în sistemul public de pensii , alocațiilor sociale de stat,
alocațiilor lunare de stat, indemnizațiilor, plăților periodice capitalizate și suportului financiar
de stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.929/2006, cu modificările și completările
ulterioare, prestatorul va prezenta Casei teritoriale de asigurări sociale informația privind
admiterea persoanei cu dizabilități în Serviciul social "Asistență personală", dacă aceasta
beneficiază de alocație pentru îngrijire, însoțire și supraveghere.

Președintele Comisiei _____
Nume, Prenume _____ Semnătura _____

Secretarul Comisiei _____
Nume, Prenume _____ Semnătura _____

Anexa 5. Model Scrisoare de informare CTAS

(privind admiterea în Serviciul social "Asistență personală")

Nr. _____ din _____

Casei Teritoriale de Asigurări Sociale _____

În conformitate cu prevederile pct.27³ din Regulamentul privind modul de plată a pensiilor stabilite în sistemul public de asigurări sociale de stat, alocațiilor sociale de stat, alocațiilor lunare de stat, indemnizațiilor, plăților periodice capitalizate și suportului financiar de stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.929/2006, cu modificările și completările ulterioare, Vă informăm că:

_____, IDNP: _____,
nume , prenume

este admis (ă) în Serviciul social „Asistență personală”, conform Dispoziției nr. _____, din _____, începând cu data de _____ 20____.

Solicităm să ne informați, în termenul stabilit de Regulamentul sus-menționat, despre suspendarea plății alocației pentru îngrijire, însoțire și supraveghere, în conformitate cu prevederile legislației.

Nume, Prenume, Funcție

Semnătura

Anexa 6. Recomandări de indicatori pentru baza de date a beneficiarilor
(Baza de date parte a platformei e-social)

Nr.	Denumire indicator	Dezagregări
1.	Nume, Prenume beneficiar	-
2.	Mediul de reședință	rural, urban
3.	Genul	feminin, masculin
4.	Categorie de beneficiari	copii (0-17 ani persoane adulte (18-62 ani) persoane vârstnice (63+)
5.	Grupa de vârstă categoria copii	0-6 ani; 7-10 ani; 11-17 ani; 16-17 ani
6.	Grupa de vârstă persoane adulte	18-35 ani; 36-45 ani; 46-55 ani; 56-62 ani.
7.	Grupa de vârstă persoane vârstnice	63-70 ani; 71-75 ani; 76-80 ani; 80+
8.	Tipul dizabilității	dizabilitate fizică dizabilitate intelectuală dizabilitate psihosocială dizabilitate de vedere dizabilitate de auz
9.	Anul admiterii în Serviciu	Se indică anul
10.	Numărul de ore de asistență în Serviciu	8 ore 4 ore altele
11.	Gradul de rudenie cu asistentul personal	• Da, asistent personal din membrii familiei • Da, asistent personal dintre rude, dar locuiește separat de domiciliul beneficiarului • Nu, asistentul personal nu are grad de rudenie cu beneficiarul

1.9. Procedura de planificare centrată pe persoană

I. Dispoziții generale

1. Procedura de planificare centrată pe persoană este elaborată pentru asigurarea aplicării a cinci standarde minime de calitate: *Standardul 4. Abordarea centrată pe persoană*, *Standardul 6. Evaluarea nevoilor de îngrijire*, *Standardul 8. Planul individualizat de asistență*, *Standardul 10. Îngrijirea în cadrul Serviciului și Standardul 11. Sprijin în realizarea drepturilor*. Potrivit acestei proceduri, beneficiarul Serviciului este în centrul tuturor proceselor de planificare, prestare, monitorizare și evaluare.
2. Procedura se aplică la persoanele cu dizabilități severe, inclusiv copii cu dizabilități severe care **au obținut statut de beneficiar al Serviciului**. Procedura de planificare centrată pe persoană descrie patru etape importante în prestarea Serviciului "Asistență personală": *evaluarea nevoilor de sprijin, elaborarea PIA, monitorizarea implementării PIA, reevaluarea nevoilor de sprijin și actualizarea PIA*.

II. Evaluarea nevoilor de sprijin

3. Șeful/șefa Serviciului efectuează evaluarea nevoilor de sprijin, în comun cu beneficiarul, în baza a 10 domenii ale vieții pentru facilitarea incluziunii și traiului independent: *mobilitate, autonomie personală, autoîngrijire, viață civică și socială, comunicare, comportament, sănătate mintală, sănătate fizică, educație și dezvoltare, protecție și siguranță*. Domeniile pot fi adaptate la specificul grupului de vârstă: persoane adulte cu dizabilități severe și copii cu dizabilități severe.
4. Evaluarea nevoilor de sprijin pentru aceste 10 domenii ale vieții este realizată de șeful/șefa Serviciului cu implicarea directă a beneficiarului/reprezentantului legal, membrii familiei, asistentul personal și după caz alți specialiști care cunosc nevoile de sprijin specifice ale persoanei cu dizabilități severe.
5. Șeful/șefa Serviciului completează Formularul de evaluare a nevoilor de sprijin, în timp de 5 zile lucrătoare de la admiterea beneficiarului în Serviciu. Formularul se completează la domiciliul sau în alte medii de activitate a beneficiarului. *Anexa nr. 7. Formular Evaluare nevoi de sprijin în Serviciul social "Asistență personală"*.

III. Elaborarea Planului individualizat de asistență

6. Șeful /șefa Serviciului, în baza rezultatelor evaluării, împreună cu beneficiarul/reprezentantul legal și asistentul personal, elaborează Planul individualizat de asistență. După elaborarea PIA, șeful/șefa Serviciului facilitează semnarea unui Acord de colaborare între prestator și beneficiar, la care se anexează PIA și angajamentele părților pentru implementarea acestuia.
7. Planul individualizat de asistență și Acordul de colaborare vor fi elaborate în decurs de 15 zile de la admiterea beneficiarului în Serviciu conform modelelor prezentate în *Anexa nr. 8. Model Plan individualizat de asistență și Anexa 9. Model Acord de colaborare semnat de beneficiar/reprezentant legal*.

IV. Monitorizarea implementării PIA

8. Monitorizarea implementării PIA este realizată de către șeful/șefa Serviciului conform unui grafic prestabilit de vizite la domiciliu sau alte medii de activitate ale beneficiarului. Frecvența minimă a vizitelor de monitorizare:
 - 1) o dată la două săptămâni, pe parcursul primei luni de la semnarea Acordului de colaborare;

- 2) lunar, până la împlinirea a șase luni de la admiterea în Serviciu;
 - 3) o dată la două luni, după expirarea primelor șase luni de la admiterea în Serviciu.
9. La fiecare vizită șeful/șefa Serviciului are o întrevedere individuală cu beneficiarul și întocmește un raport de monitorizare cu privire la vizită, care este anexat la dosarul beneficiarului. *Anexa nr. 10 . Model Raport de monitorizare implementare PIA.*
10. Șeful/șefa Serviciului poate întreprinde activități suplimentare de monitorizare și verificare în cazurile în care există suspiciuni de neimplicare a asistentului personal în implementarea PIA sau identifică prezența unor factori de risc care ar putea cauza situații de violență față de beneficiar.

V. Reevaluarea nevoilor de sprijin și actualizarea PIA

11. În urma vizitelor de monitorizare, șeful/șefa Serviciului analizează și înregistrează progresele beneficiarului, nevoile de sprijin neacoperite în cadrul Serviciului și barierele întâmpinate de asistentul personal în oferirea suportului.
12. Șeful/șefa Serviciului, cu implicarea beneficiarului și a asistentului personal ajustează Formularul de evaluare a nevoilor de sprijin, iar în baza acestuia, actualizează Planul individualizat de asistență. Ședințele de reevaluare a nevoilor de sprijin și de actualizare a PIA se realizează la domiciliul sau în alte medii de activitate a beneficiarului. După caz, șeful/șefa Serviciului implică echipa multidisciplinară în procesul de reevaluare a nevoilor de sprijin și actualizare a PIA. (*Anexa 11. Model Proces Verbal a ședințelor revizuire PIA*).

Anexa 7. Formular evaluare nevoi de sprijin – persoane cu dizabilități¹³

Beneficiar : _____ Șef/șefa Serviciului: _____

Data completării: _____

1. MOBILITATATE Persoana are nevoie de sprijin pentru:	Frecvența sprijinului	Intensitatea sprijinului	Combinat Frecvența/ Intensitatea	Scor
A se ridica din pat, pentru a realiza transferul de pe pat pe scaun, în scaunul rulant, transfer la baie, suport pentru a se deplasa	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent	<u>Exemplu:</u> 4 Frecvent/ 3 Moderat	7
A ține în mână obiecte, a apuca, a muta un obiect dintr-o parte în alta	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
A se deplasa în locuință, a ieși afară, a se plimba, a se deplasa (mers pe jos)	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
A se deplasa cu transport personal sau transport public (orice mijloc de transport)	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
Scor – Sprijin pentru mobilitate				
2. AUTONOMIE PERSONAL Persoana are nevoie de sprijin pentru:	Frecvența sprijinului	Intensitatea sprijinului	Rezultat Combinat	Scor
A accesa servicii, a merge în diferite locuri în comunitate (magazin pentru a face cumpărăturile necesare pentru alimentație, produse de igienă, a frecventa activități sportive și culturale, agrement, etc.)	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
A pregăti mâncarea (pentru sine și pentru copii, dacă sunt minori; a facilita contactul cu alte persoane de aceeași vârstă sau interese din vecinătate. comunitate)	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
A fi supravegheat acasă și sprijinit cu spălatul rufelor, încălzirea casei pe timp de iarnă (foc în sobă), realizarea unor activități ocupaționale pentru menținerea abilităților de autonomie	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		

¹³ Formularul dezvoltat în baza recomandărilor internaționale privind abordarea drepturilor omului și a evaluării bazată pe abilități inspirată din *The I-CAN assessment*

A fi implicat în activități de gospodărie (să gestioneze unele lucrări de mentenanță a locuinței, suport pentru utilizarea și mentenanța echipamentelor, electrocasnicelor, etc.	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
Scor – Activități cotidiene la domiciliu				
3. AUTOÎNGRIJIRE Persoana are nevoie de sprijin pentru:	Frecvența sprijinului	Intensitatea sprijinului	Rezultat Combinat	Scor
A mânca, a bea apă, a lua medicamentele	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
A realiza activitățile de igienă personală (baie, spălat pe dinți, pieptănat, frezat, bărbierit, schimbare scutec etc.)	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
A se îmbrăca, a se dezbrăca, pregătire/aranjare pentru a participa la evenimente în comunitate	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
A realiza activități de terapie ocupațională/ reabilitare fizică recomandate de specialiști	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
Scor – Sprijin pentru autoîngrijire				
4. VIAȚĂ CIVICĂ ȘI SOCIALĂ Persoana are nevoie de sprijin pentru:	Frecvența sprijinului	Intensitatea sprijinului	Rezultat Combinat	Scor total
A primi și gestiona banilor proveniți din pensie, salariu, remitențe, bani de buzunar, alte surse; suport pentru implicare în activități generatoare de venit	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
A participa la evenimente în comunitate (sărbători, adunări ale cetățenilor, evenimente religioase, evenimente de familie etc.)	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
A participa la activități culturale și de agrement (concerte, teatru, cluburi sportive, frecventarea bazinelor de înot, plimbări în parcuri, călătorii, turism)	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
A participa la activități de promovare a drepturilor persoanelor cu dizabilități (advocacy), evenimente politice, participare la vot, implicare în proiecte la nivel local, național, internațional	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		

Scor – Sprijin pentru viață civică și socială				
5. COMUNICARE	Frecvența sprijinului	Intensitatea sprijinului	Rezultat Combinat	Scor
Persoana are nevoie de sprijin pentru:				
A putea primi și transmite mesaje/informații (limbajul mimico-gestual/limbajul semnelor cu ajutorul interpretului, traducere în limbaj ușor de înțeles, interpretarea unor sunete/semne care nu pot fi înțelese de persoane terțe)	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
A comunica cu specialiștii din diferite servicii (la telefon, prin mesaje, în scris); a comunica cu membrii familiei, prietenii la distanță (cu suportul tehnologiilor/ sau limbajul mimico-gestual/limbajul semnelor cu ajutorul interpretului)	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
A menține relațiile sociale și comunicare cu membrii comunității, prietenii, colegii în scopul prevenirii anxietății și depresiei	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
A putea exprima emoțiile, trăirile, stările, nevoile de sprijin	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
Scor – Sprijin pentru comunicare				
6. COMPORTAMENT	Frecvența sprijinului	Intensitatea sprijinului	Rezultat Combinat	Scor
Persoana are nevoie de sprijin pentru:				
A gestiona comportamentele problemă care provoacă durere fizică sie și/sau altor persoane (lovire, automutilare)	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
A reduce și autoregla comportamentele care accentuează excluziunea socială (accese spontane de furie, mișcările bruște și necoordonate, sunete necontrolate etc.)	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Cu ghidare 0 Independent		
A schimba comportamentul de auto-stigmatizare, auto-excluziune (persoana refuză categoric să participe la activități, să iasă din casă, să comunice, să se auto-îngrijească)	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Cu ghidare 0 Independent		
A se orienta în spațiu și timp, pentru siguranță personală (supraveghere în situații de criză corespunzător nivelului de risc, blocarea accesului la substanțe și obiecte periculoase)	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Înalt 3 Moderat 2 Redus 1 Cu ghidare 0 Independent		
Scor – Sprijin pentru comportament				
7. SĂNĂTATE MENTALĂ	Frecvența sprijinului	Intensitatea sprijinului	Rezultat Combinat	Scor
Persoana are nevoie de sprijin pentru:				

A preveni și combate stările de anxietate, depresie etc.	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
A preveni și combate consumul de alcool, alte substanțe nocive care creează dependență	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Cu ghidare 0 Independent		
A frecventa în mod regulat serviciile specializate de sănătate mintală (psihoterapie, terapie ocupațională, tratament și reabilitare medicală, suport de la egal la egal)	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Cu ghidare 0 Independent		
A beneficia de suport emoțional și psihologic ()	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Cu ghidare 0 Independent		
Scor – Sănătatea mintală				
8. SĂNĂTATE FIZICĂ Persoana are nevoie de sprijin pentru:	Frecvența sprijinului	Intensitatea sprijinului	Rezultat Combinat	Scor
A monitoriza indicii pulsului; indicilor tensiunii arteriale, frecvenței respiratorii, temperaturii corporale și a semnela personalului medical despre neconformitățile depistate	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
A efectua investigații medicale și accesa servicii de intervenție timpurie (în cazul copiilor) , de reabilitare medicală	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Cu ghidare 0 Independent		
A respecta indicațiile și contraindicațiile medicale; administrarea medicamentelor conform prescripțiilor; efectuarea curelor terapeutice, sprijin pentru ședințele de kinetoterapie etc.	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Cu ghidare 0 Independent		
A se informa corect despre și utilizarea metodelor moderne de contracepție și a accesa serviciilor de sănătate sexuală și reproductivă	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Cu ghidare 0 Independent		
Scor – Sănătatea fizică				
9. EDUCAȚIE ȘI DEZVOLTARE Persoana are nevoie de sprijin pentru:	Frecvența sprijinului	Intensitatea sprijinului	Rezultat Combinat	Scor
A lua decizii în mod informat, și a acționa conștient la semnarea unor acte, accesare credite etc. A frecventa instituțiile educaționale (grădiniță, școală, instituții vocaționale)	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		

A beneficia de informare și instruire în utilizarea tehnologiilor asistive, orientare în spațiu, utilizare transport, utilizare telefon mobil pentru comunicare etc.	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Cu ghidare 0 Independent		
A identifica oportunități de ghidare în carieră, instruire profesională vocațională pentru învățarea unor noi meserii, reabilitare profesională	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Cu ghidare 0 Independent		
A accesa diferite programe de instruire și împuternicire	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Cu ghidare 0 Independent		
Scor – Educație și dezvoltare personală				
10. PROTECȚIE ȘI SIGURANȚĂ Persoana are nevoie de sprijin pentru:	Frecvența sprijinului	Intensitatea sprijinului	Rezultat Combinat	Scor
A fi protejat împotriva violenței fizice din partea semenilor și altor riscuri legate de violență fizică care nu le conștientizează	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Doar ghidare 0 Independent		
A fi protejat de posibile riscuri de violență sexuală atât din parte semenilor, cât și din partea persoanelor adulte	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Cu ghidare 0 Independent		
A fi protejat de accidente și alte incidente care pot apărea în urma evadărilor/fuga de acasă (fără a putea să conștientizeze impactul asupra securității personale)	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Cu ghidare 0 Independent		
A fi informat și instruit despre potențiale pericole, riscuri de siguranță care pot afecta integritatea personală; a putea distinge factorii de risc pentru viața și securitatea sa	5 Continuu 4 Frecvent 3 Zilnic 2 Săptămânal 1 Ocazional 0 Niciodată	5 Total 4 Intens 3 Moderat 2 Redus 1 Cu ghidare 0 Independent		
Scor - Incluziune în muncă				
SCOR TOTAL TOATE 10 DOMENII				

Anexa 8. Model Plan individualizat de asistență beneficiar

1. Beneficiar: _____
2. Data completării PIA: _____
3. Data revizuirii PIA: _____

DOMENIILE DE ASISTENȚĂ	Acțiuni (sprijin oferit)	Perioada	Responsabili
MOBILITATE (scor____) preluat din Formularul de evaluare			
AUTONOMIE PERSONALĂ (scor____) din Formularul de evaluare			
AUTOÎNGRIJIRE (scor____) din Formularul de evaluare			
VIAȚĂ CIVICĂ ȘI SOCIALĂ (scor____) din Formularul de evaluare			
COMUNICARE (scor____) din Formularul de evaluare			
COMPORTAMENT (scor____) din Formularul de evaluare			
SĂNĂTATE MINTALĂ (scor____) din Formularul de evaluare			
SĂNĂTATE FIZICĂ (scor____) din Formularul de evaluare			
EDUCAȚIE ȘI DEZVOLTARE (scor____) din Formularul de evaluare			

PROTECȚIE ȘI SIGURANȚĂ (scor____) din Formularul de evaluare			

Opinia beneficiarului/reprezentantului legal despre acțiunile planificate în PIA
Opinia asistentului personal despre acțiunile planificate în PIA

Membrii echipei care a participat la elaborarea PIA

1. _____	_____
2. _____	_____
3. _____	_____
4. _____	_____
Numele, Prenume, Funcția	Semnătura

Anexa 9. Model Acord de colaborare între prestator și beneficiar/reprezentant legal

Încheiat la data de _____ 20____ între:

Prestator reprezentant de Dna/Dl _____, și

Beneficiarul Serviciului social "Asistență personală"/reprezentantul legal al beneficiarului,
reprezentat de Dl/Dna _____, domiciliat(ă) în
_____, admis (ă) Serviciu în baza Deciziei Comisiei
multidisciplinare nr. _____ din _____ 20____, au convenit încheierea prezentului
Acord de colaborare în scopul prestării Serviciului social "Asistență personală".

Obiectul Acordului îl constituie acordarea îngrijirii și sprijinului pentru incluziune și trai
independent în comunitate în următoarele domenii incluse în Planul individualizat de asistență a
beneficiarului: (a se bifa doar domeniile care sunt incluse în PIA):

- | | |
|--|---|
| ☐ MOBILITATE | ☐ COMPORTAMENT |
| ☐ AUTONOMIE PERSONALĂ | ☐ SĂNĂTATE MENTALĂ |
| ☐ AUTOÎNGRIJIRE | ☐ SĂNĂTATE FIZICĂ |
| ☐ VIAȚĂ CIVICĂ ȘI SOCIALĂ | ☐ EDUCAȚIE ȘI DEZVOLTARE |
| ☐ COMUNICARE | ☐ PROTECȚIE ȘI SIGURANȚĂ |

Durata acordului este stabilită în comun cu beneficiarul/reprezentantul legal și constituie
perioada între:

_____ 202_____
(de la data, luna, anul)

_____ 202_____
(până la data, luna, anul)

Asistentul personal va oferi îngrijire și sprijin beneficiarului conform acțiunilor planificate în
Planul individualizat de asistență.

Șeful/șefa Serviciului va oferi asistență tehnică și metodologică asistentului personal pentru
acordarea sprijinului conform nevoilor identificate împreună cu beneficiarul.

Beneficiarul Serviciului social "Asistență personală" se obligă să coopereze cu Asistentul
personal/ în scopul acțiunilor planificate în Planul individualizat de asistență.

Prezentul Acord se semnează în două exemplare. Fiecare parte a Acordului va deține câte un
exemplar original al Acordului.

Prezentul Acord încetează la data expirării sau în baza Deciziei Comisiei multidisciplinare despre
încetarea prestării Serviciului social "Asistență personală" către beneficiar.

Semnătura beneficiarului _____
Semnătura

(Nume, Prenume)

Prestatorul _____
Semnătura

(Nume, Prenume, Funcția)

Anexa 10. Model Raport de monitorizare a implementării PIA

1. Nume, prenume beneficiar: _____
2. Nume prenume asistent personal: _____
3. Șef Serviciu: _____
4. Data elaborării PIA: _____ 20____
5. Data vizitei de monitorizare: _____ 20____

DOMENIILE DE VIAȚĂ	REZULTATE/BARIERE în opinia Asistentului personal	REZULTATE/BARIERE în opinia beneficiarului
MOBILITATE		
AUTONOMIE PERSONALĂ		
AUTOÎNGRIJIRE		
VIAȚĂ CIVICĂ ȘI SOCIALĂ		
COMUNICARE		
COMPORTAMENT		
SĂNĂTATE MINTALĂ		
SĂNĂTATE FIZICĂ		
EDUCAȚIE ȘI DEZVOLTARE		
PROTECȚIE ȘI SIGURANȚĂ		

CONCLUZII /CONSTATĂRI	RECOMANDĂRI

Anexa 11. Model Proces-verbal revizuire PIA

nr. _____ din _____ 202_
al ședinței de revizuire a Planului individualizat de asistență
în Serviciul social ”Asistență personală”

1. Beneficiar: _____
2. Data completării PIA: _____
3. Data revizuirii PIA: _____

DOMENIILE DE ASISTENȚĂ	REZULTATE progres/ menținere/regres
MOBILITATE <i>Scor inițial</i> _____ <i>Scor revizuit</i> _____	
AUTONOMIE PERSONALĂ <i>Scor inițial</i> _____ <i>Scor revizuit</i> _____	
AUTOÎNGRIJIRE <i>Scor inițial</i> _____ <i>Scor revizuit</i> _____	
VIAȚĂ CIVICĂ ȘI SOCIALĂ <i>Scor inițial</i> _____ <i>Scor revizuit</i> _____	
COMUNICARE <i>Scor inițial</i> _____ <i>Scor revizuit</i> _____	
COMPORTAMENT <i>Scor inițial</i> _____ <i>Scor revizuit</i> _____	
SĂNĂTATE MINTALĂ <i>Scor inițial</i> _____ <i>Scor revizuit</i> _____	
SĂNĂTATE FIZICĂ <i>Scor inițial</i> _____ <i>Scor revizuit</i> _____	

<i>EDUCAȚIE ȘI DEZVOLTARE</i> Scor <i>inițial</i> _____ <i>Scor revizuit</i> _____	
<i>PROTECȚIE ȘI SIGURANȚĂ</i> <i>Scor inițial</i> _____ <i>Scor revizuit</i> _____	

<i>CONCLUZII /CONSTATĂRI GENERALE</i>	<i>RECOMANDĂRI PENTRU ETAPA URMĂTOARE</i>

Membrii echipei care au participat la revizuirea PIA

1. _____	_____
2. _____	_____
3. _____	_____
4. _____	_____
Numele, Prenume, Funcția	Semnătura

1.10. Procedura de suspendare sau încetare a Serviciului social ”Asistență personală”

I. Dispoziții generale

1. Procedura de suspendare și încetare a prestării Serviciului social ”Asistență personală” determină criteriile și modalitatea de suspendare și încetare a prestării Serviciului către beneficiar.
2. Procedura asigură aplicarea de către prestator a *Standardului 9. Suspendarea și încetarea Serviciului*.

II. Suspendarea Serviciului

3. Suspendarea prestării Serviciului se efectuează la cererea beneficiarului și/sau reprezentantului legal sau în baza deciziei Comisiei multidisciplinare.
4. Prestarea Serviciului **poate fi suspendată**, pe o perioadă de maxim 6 luni, în cel puțin una din următoarele condiții:
 - 1) la cererea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal;
 - 2) la plasarea temporară a beneficiarului într-un serviciu rezidențial;
 - 3) în urma reevaluării nevoilor de sprijin, s-a constatat că beneficiarul nu mai întrunește condițiile de eligibilitate pentru Serviciu;
 - 4) beneficiarul solicită personal sau este referit de către prestator la Serviciul de îngrijire socială la domiciliu;
 - 5) beneficiarul sau, după caz, reprezentantul său legal solicită re-stabilirea alocației pentru îngrijire și/sau însoțire, supraveghere, în conformitate cu prevederile legislației.
5. În cazul suspendării Serviciului, pentru o perioadă mai mare de o lună, prestatorul propune asistentului personal acordarea sprijinului pentru un alt beneficiar.
6. În perioada de concediu a asistentului personal, **prestatorul asigură continuitatea prestării Serviciului, prin identificarea soluțiilor alternative prevăzute de cadrul normativ aplicabil.**

III. Încetarea Serviciului

7. Încetarea prestării Serviciului se face în baza cererii beneficiarului sau a reprezentantului său legal sau în baza deciziei Comisiei multidisciplinare în următoarele situații:
 - 1) beneficiarul nu mai întrunește condițiile de eligibilitate pentru Serviciu;
 - 2) beneficiarul sau, după caz, reprezentantul său legal solicită personal încetarea prestării Serviciului;
 - 3) beneficiarul solicită personal sau este referit de către prestator la Serviciul de îngrijire socială la domiciliu sau alt tip de serviciu cu îngrijire de tip rezidențial;
 - 4) beneficiarul sau, după caz, reprezentantul său legal solicită re-stabilirea alocației pentru îngrijire și/sau însoțire, supraveghere, în conformitate cu prevederile legislației;
 - 5) termenul pentru care beneficiarul a fost admis în Serviciu a expirat;
 - 6) perioada de suspendare a prestării Serviciului de depășit 6 luni;
 - 7) decesul beneficiarului.
8. Încetarea prestării Serviciului către beneficiar se documentează prin Dispoziția de încetare a prestării Serviciului emisă în baza Deciziei Comisiei multidisciplinare.
9. Decizia privind încetarea prestării Serviciului se aduce la cunoștința beneficiarului sau reprezentantului său legal într-o formă accesibilă pentru acesta, precum și **se transmite Casei teritoriale de asigurări sociale, în cazul în care beneficiarul a beneficiat de alocație pentru**

îngrijire, însoțire și supraveghere. Anexa nr. 12. Model Decizie Comisie multidisciplinară suspendarea/încetarea prestării Serviciului.

Anexa 12. Model Decizie Comisie multidisciplinară privind suspendarea Serviciului

Nr. _____ din _____ 20 ____

Cu privire la suspendarea
prestării Serviciului social "Asistență personală"

În conformitate cu prevederile pct. 53 al Hotărârii Guvernului nr. 314/ 2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social "Asistență personală și a Standardelor minime de calitate", în baza procedurii de suspendare/încetare a prestării Serviciului aprobată de prestator, **Comisia multidisciplinară**

DECIDE:

1. Suspendarea prestării Serviciului social "Asistență personală" către Dna/Dl _____ pentru o perioadă de _____ (luni, zile) în baza cererii, începând cu date de _____ 20 ____.
2. Motivul/motivale suspendării este /sunt (se bifează):
 - la cererea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal;
 - la plasarea temporară a beneficiarului într-un serviciu rezidențial;
 - în urma reevaluării nevoilor de sprijin, s-a constatat că beneficiarul nu mai întrunește criteriile de eligibilitate pentru Serviciu;
 - beneficiarul solicită personal sau este referit de către prestator la Serviciul de îngrijire socială la domiciliu;
 - beneficiarul sau, după caz, reprezentantul său legal solicită re-stabilirea alocației pentru îngrijire și/sau însoțire, supraveghere, în conformitate cu prevederile legislației.

Președintele Comisiei _____
Nume, Prenume _____ Semnătura _____

Secretarul Comisiei _____
Nume, Prenume _____ Semnătura _____

Anexa 13. Model Decizie Comisie multidisciplinară privind încetarea Serviciului

Nr. _____ din _____ 20____

Cu privire la încetarea
prestării Serviciului social ”Asistență personală”

În conformitate cu prevederile pct. 54 al Hotărârii Guvernului nr. 314/ ~~din 23.05.2012~~ pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social ”Asistență personală și a Standardelor minime de calitate”, în baza procedurii de suspendare/încetare a prestării Serviciului aprobată de prestator, **Comisia multidisciplinară**

DECIDE:

1. Încetarea prestării Serviciului social ”Asistență personală” către
Dna/Dl _____ pentru o perioadă de _____ (luni, zile) în
baza cererii.
2. Motivul/motivale suspendării Serviciului este/sunt (se bifează):
 - beneficiarul nu mai întrunește criteriile de eligibilitate pentru Serviciu;
 - beneficiarul sau, după caz, reprezentantul său legal solicită personal încetarea prestării Serviciului;
 - beneficiarul solicită personal sau este referit de către prestator la Serviciul de îngrijire socială la domiciliu;
 - beneficiarul sau, după caz, reprezentantul său legal solicită re-stabilirea alocației pentru îngrijire și/sau însoțire, supraveghere, în conformitate cu prevederile legislației;
 - termenul pentru care beneficiarul a fost admis în Serviciu a expirat;
 - perioada de suspendare a prestării Serviciului de depășit 6 luni;
 - decesul beneficiarului.

Președintele Comisiei _____
Nume, Prenume _____ Semnătura _____

Secretarul Comisiei _____
Nume, Prenume _____ Semnătura _____

2. PERSONALUL SERVICIULUI

În organizarea și funcționarea Serviciului "Asistență personală" la nivel de prestatori publici¹⁴ sunt implicate două categorii de personal din partea prestatorului:

Personal de conducere

Director ATAS, Șef/șefă STAS
Șefă DGPDC/ DGAMS mun. Chișinău,
DGSPS UTA Găgăuzia

Personal Serviciului

Șef/șefă Serviciul social "Asistență personală"
Asistenți personali

2.1. Personalul de conducere și administrativ

În organizarea și funcționarea eficientă a Serviciului social "Asistență personală", la nivel instituțional personalul de conducere deține și unele atribuții care asigură managementul general al Serviciului și procesul decizional, având în responsabilitate aplicarea *Standardelor minime de calitate nr. 12-17*. Personalul de conducere este responsabil de aprobarea și semnarea actelor normative interne și de asigurarea managementului performanței și calității Serviciului. Personalul de conducere are următoarele atribuții:

- 1) integrează componenta de dezvoltare a Serviciului "Asistență personală" în Planul Strategic de Dezvoltare;
- 2) aprobă Planul anual și bugetul Serviciului "Asistență personală";
- 3) aprobă Regulamentul-tip de organizare și funcționare a Serviciului;
- 4) asigură acreditarea Serviciului conform legislației, monitorizarea și evaluarea calității acestuia;
- 5) asigură recrutarea și angajarea șefilor de Serviciu și a asistenților personali;
- 6) planifică și alocă resursele necesare pentru formarea profesională inițială și continuă anuală pentru asistenții personali și șefii Serviciului;
- 7) asigură supervizarea profesională a șefilor Serviciului și evaluarea performanțelor a acestora;
- 8) deține documentația de resurse umane, conform cerințelor legislației muncii și normelor privind protecția datelor cu caracter personal;
- 9) asigură admiterea în Serviciu a Solicitantului, în baza Deciziei Comisiei multidisciplinare;
- 10) stabilește termenul de prestare a Serviciului, în baza deciziei Comisiei multidisciplinare;
- 11) semnează Acordul de colaborare cu beneficiarul sau reprezentantul său legal și asistentul personal;
- 12) încheie Acorduri de colaborare cu autorități publice, instituții, organizații și alți parteneri relevanți, în vederea dezvoltării Serviciului social „Asistență personală” și facilitării accesului la servicii, precum și a incluziunii sociale a persoanelor cu dizabilități severe, beneficiare ale Serviciului, inclusiv cu Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat, instituții de învățământ, organizații ale societății civile și autorități ale administrației publice.

¹⁴ Manualul operațional face referință la structura Serviciului "Asistență personală" prestate de ATAS și Structurile de asistență socială din mun. Chișinău și UTA Găgăuzia, care sunt principalii prestatori publici din Republica Moldova. În cazul prestatorilor privați, structura personalului administrativ poate fi diferită, în funcție de structura organizațională a prestatorului.

- 13) Aprobă rapoartele semestriale și anuale de activitate a Serviciului și asigură integrarea acestora în Raportul general.

2.2. Personalul Serviciului

Personalul Serviciului implicat ~~direct~~ în gestionarea și acordarea serviciilor ~~direct~~ către beneficiar este constituit din șeful Serviciului și asistenții personali. Prestatorul stabilește o unitate de șef al Serviciului pentru 50 de unități de asistenți personali. Prestatorul de serviciu este în drept să extindă numărul de unități de asistenți personali referite până la 75 de unități pentru o unitate de șef al Serviciului.

Atribuțiile principale ale șefului Serviciului sunt următoarele:

- 1) elaborează Planul anual, rapoartele semestriale și anuale ale Serviciului și le prezintă spre aprobare prestatorului ;
- 2) gestionează baza de date a solicitanților de Serviciu și baza de date a beneficiarilor;
- 3) oferă suport metodologic asistenților sociali comunitari/specialiștilor în protecția drepturilor copiilor în procesul de evaluare complexă a solicitanților/beneficiarilor de Serviciu;
- 4) analizează cererile și dosarele depuse direct de solicitantul Serviciului în baza criteriilor de eligibilitate și admitere; în caz de necesitate realizează vizite la domiciliul solicitantului de Serviciu;
- 5) prezintă dosarele care întrunesc criteriile de eligibilitate la Comisia multidisciplinară și asigură secretariatul în cadrul Comisiei;
- 6) asigură transmiterea deciziilor cu privire la acceptarea sau neacceptarea solicitantului în Serviciu și explică motivul refuzului sau procedura de admitere, în cazul acceptării;
- 7) cooperează cu specialistul resurse umane în procesul de recrutare și angajare a asistenților personali;
- 8) asigură participarea asistenților personali la activități de formare profesională inițială și continuă, organizate de prestator sau de alte instituții autorizate, conform necesităților identificate;
- 9) asigură coordonarea procesului de management de caz al beneficiarilor admiși în Serviciu și păstrează dosarele acestora în conformitate cu cadrul normativ în domeniu;
- 10) organizează activitățile de supervizare profesională a asistenților personali;
- 11) organizează activități de informare și promovare a Serviciului;
- 12) facilitează colaborarea între beneficiarii Serviciului/asistenții personali cu alte servicii din comunitate care contribuie la incluziunea persoanelor cu dizabilități.

Un model de fișă a postului pentru Șef/șefă Serviciu este prezentat în Anexa nr. 14 a Manualului Operațional.

Principalele atribuții ale asistentului/asistentei persoanele sunt:

- 1) participarea în procesul de evaluare a nevoilor de sprijin și elaborare a Planului individual de asistență a beneficiarului;
- 2) oferirea suportului necesar beneficiarului în conformitate cu Planul individualizat de asistență pentru toate domeniile de viață;
- 3) însoțirea și ghidarea beneficiarului în accesarea serviciilor din comunitate și facilitarea menținerii interacțiunilor și relațiilor sociale cu semenii, membrii familiei, colegi, prieteni, vecini etc.;
- 4) participă la activitățile de formare și supervizare profesională organizate de prestator;

- 5) informează șeful/șefa Serviciului despre orice incident produs în timpul prestării Serviciului, precum și despre orice modificări ale situației beneficiarului care pot genera riscuri pentru sănătatea, securitatea sau bunăstarea acestuia ori a asistentului personal.

Un model de fișă a postului pentru asistent personal este prezentat în Anexa nr. 15 a Manualului Operațional.

Anexa 14. Model Fișa postului Șef/șefă Serviciu

Agenția Teritorială de Asistență Socială/ Direcția Generală Protecția Drepturilor Copilului mun. Chișinău/ Direcția Generală Asistență Medicală și Socială mun. Chișinău / Direcția Generală Sănătate și protecție Socială UTA Găgăuzia	FIȘA POSTULUI	APROBAT _____ (semnătura) _____, (numele, prenumele) _____ (funcția conducătorului autorității) L.Ș. _____
2. Titlul funcției: Șef/șefă Serviciul social ”Asistență personală”		
3. Structura teritorială de asistență socială / subdiviziunea responsabilă de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău / Direcția Generală Sănătate și Protecție Socială a UTA Găgăuzia		
4. Codul funcției: G6011	5. Nivelul funcției: de conducere	
6. Conducătorul direct: șeful/șefa subdiviziunii responsabile de coordonarea Serviciului, conform structurii organizatorice aprobate a prestatorului	7. Conducătorul ierarhic superior: Directorul Agenției Teritoriale Asistență Socială Șeful/șefa DGPDC, DGAMS, DGSPS , UTA G	
8. Substituirea funcției	8.1. Cine îl substituie: Persoana desemnată prin act administrativ al conducătorului prestatorului 8.2. Pe cine îl substituie: Un alt șef/șefă a Serviciului	
9. Colaborarea internă: - Structura Teritorială de Asistență Socială; - Agenția Teritorială de Asistență Socială	10. Colaborarea externă: - Instituțiile de educație timpurie și învățământ general; - Centrul medicilor de familie; - Centrul comunitar de sănătate mintală; - APL de nivelul întâi; - Centrele de intervenției timpurie - Organizații ale societății civile; - Alte organizații și instituții cu activități conexe în domeniul protecției drepturilor persoanelor cu dizabilități - Altele	
11. Scopul general al funcției: Realizarea managementului eficient și asigurarea funcționării Serviciului social ”Asistență personală” în conformitate cu cadrul normativ în domeniu și prezentul manual operațional.		
12. Sarcinile de bază ale funcției		
1) asigurarea implementării procedurilor interne aprobate în Manualul operațional; 2) elaborarea/actualizare fișelor postului pentru asistenții personali în colaborare cu subdiviziunea resurse umane;		

3) identificarea necesităților de formare profesională, participarea la organizarea formării și coordonarea activității asistenților personali; 4) coordonarea procesului de management de caz al beneficiarilor din Serviciu; 5) planificarea și raportarea în cadrul Serviciului; 6) monitorizarea implementării Planului individualizat de asistență și a sprijinului acordat beneficiarului de către asistenții personali; 7) colaborarea interinstituțională pentru facilitarea incluziunii persoanelor cu dizabilități; 8) administrarea bazelor de date (a beneficiarilor și a asistenților personali); 9) identificarea resurselor suplimentare pentru funcționarea eficientă a Serviciului.	
13. Calificări profesionale	
13.1. Studii	Studii superioare de licență în domeniul pedagogiei, psihopedagogiei, asistenței sociale, psihologiei sau al medicinei.
13.2. Experiență profesională	Deține experiență profesională în domeniul social de minimum 3 ani.
13.3. Cunoștințe	• Cunoașterea cadrului normativ în domeniul protecției drepturilor persoanelor cu dizabilități și a protecției copilului; • Cunoașterea serviciilor de sprijin pentru incluziune și participare; • Cunoașterea modelului bazat pe drepturi a dizabilității și a principiilor Convenției; • Cunoașterea metodologiei Managementului de caz; • Cunoașterea specificului comunicării cu persoanele cu diferite tipuri de dizabilitate; • Cunoașterea organizațiilor active în domeniul promovării drepturilor persoanelor cu dizabilități; • Cunoașterea tipurilor de violență împotriva și impactul /efectele acesteia; • Cunoașterea barierelor de mediu și de atitudine întâmpinate de persoanele cu dizabilități. • Cunoașterea utilizării tehnologiilor digitale (procesarea datelor, comunicare și colaborare, crearea conținutului digital, securitate, soluționarea problemelor); cunoștințe de operare la calculator (Word, Excel, PowerPoint, Navigare Internet).
13.4. Abilități	Planificare, organizare, coordonare, mentorat și supervizare profesională, aplicarea abordări bazată pe drepturile omului și abordării centrate pe persoană; aplicarea standardelor minime de calitate, comunicare eficientă și dezvoltarea relațiilor de încredere cu beneficiarii; comunicare cu diverse comunități culturale, aplanare a situațiilor de conflict, negociere, lucrul în echipă, utilizarea mijloacelor tehnice de birou, tolerarea și gestionarea stresului, oferirea consilierii și gestionare situațiilor de ardere profesională.

13.5. Atitudini/comportamente	Responsabilitate, obiectivitate, adresarea critică a problemelor, promovarea valorilor profesionale, tendință spre dezvoltare profesională continuă, relația cu beneficiarii se bazează pe onestitate, confidențialitate, respect necondiționat, protecție, evitarea conflictelor, respect față de oameni, receptivitate față de ideile noi, imparțialitate și atitudine nediscriminatorie.
14. Responsabilități	Păstrează dosarele beneficiarilor, administrează bazele de date a beneficiarilor și ale asistenților personali, participarea la planificarea și gestionarea resurselor financiare și materiale necesare funcționării Serviciului, inclusiv identificarea oportunităților de dezvoltare a resurselor suplimentare; evaluarea și monitorizarea activității asistenților personali; rezolvarea situațiilor de conflict între beneficiar și asistenți personali, înregistrarea incidentelor și monitorizare măsurilor de prevenire și răspuns la incidente.
15. Împuterniciri	• Aprobă rapoartele asistenților personali; • Coordonează elaborarea și implementarea Planului individualizat de asistență a beneficiarului; • Face propuneri către Comisia multidisciplinară cu privire la reevaluarea situației beneficiarului și, după caz, referirea acestuia către alte servicii sociale; • Face propuneri Comisiei multidisciplinare și prestatorului cu privire la reevaluarea periodică a cazurilor beneficiarilor, inclusiv în vederea gestionării eficiente a listei de așteptare.
16. Alte informații Programul de muncă: luni-vineri, orele 8:00-17:00, pauză de masă 12:00-13:00.	

Întocmită de:

Nume, prenume	Funcția	Semnătura	Data

Vizată de:

Nume, prenume	Subdiviziunea resurse umane/ funcția publică	Semnătura	Data

Adusă la cunoștința titularului funcției:

Nume, prenume	Semnătura	Data

Anexa 15. Model Fișa postului asistent personal

Agenția Teritorială de Asistență Socială/ Direcția Generală Protecția Drepturilor Copilului mun. Chișinău/ Direcția Generală Asistență Medicală și Socială mun. Chișinău / Direcția Generală Sănătate și protecție Socială UTA Găgăuzia	FIȘA POSTULUI	APROBAT _____ (semnătura) _____, (numele, prenumele) _____ (funcția conducătorului autorității) L.Ș. _____
2. Titlul funcției: Asistent personal		
3. Structura teritorială de asistență socială / subdiviziunea responsabilă de prestarea Serviciului în cazul municipiului Chișinău și UTA Găgăuzia		
4. Codul funcției: G6036		5. Nivelul funcției: de specialitate
6. Conducătorul direct: șeful Serviciului ”Asistență personală”		7. Conducătorul ierarhic superior: Directorul Agenției Teritoriale Asistență Socială / Șeful/șefa DGPDC/DGAMS mun. Chișinău, DGSPS UTA Găgăuzia
8. Substituirea funcției	8.1. Cine îl substituie: Nu se aplică 8.2. Pe cine îl substituie: Nu se aplică <i>(Motiv: funcția de asistent personal nu presupune substituirea altui asistent personal. În caz de absență, beneficiarul este gestionat prin mecanismele stabilite de prestator.)</i>	
9. Colaborarea internă: - Serviciile sociale din administrate la nivelul Structurii Teritoriale de Asistență Socială - Serviciile sociale din cadrul DGPDC, DGAMS; DGSPS.		10. Colaborarea externă: - Instituțiile de educație timpurie și învățământ general; - Centrul medicilor de familie; - Centrul comunitar de sănătate mintală; - APL de nivelul întâi; - Centrele de intervenției timpurie; - Organizații ale societății civile; - CREPOR; - Altele
11. Scopul general al funcției: Acordarea sprijinului și asistenței persoanelor cu dizabilități severe, inclusiv copiilor cu dizabilități severe, în vederea dezvoltării și menținerii abilităților de autonomie personală, participării sociale și realizării traiului independent în comunitate, în condiții de egalitate cu ceilalți membri ai comunității.		
12. Sarcinile de bază ale funcției		
1) asigurarea implementării Planului individualizat de asistență a beneficiarului; 2) însoțirea și ghidare beneficiarului în accesarea serviciilor universale și specializate din comunitate, regionale și naționale;		

3) participarea la activități de formare profesională; 4) colaborarea cu specialiștii din cadrul altor servicii implicate în acordarea de asistență persoanelor cu dizabilități severe, inclusiv copii; 5) completarea rapoartelor lunare privind activitatea desfășurată și a tabelelor de pontaj, conform cerințelor prestatorului; 6) implementarea procedurilor de organizare și prestare a Serviciului care vizează activitatea lor; 7) alte activități realizate în conformitate cu Planul individualizat de asistență, atribuțiile stabilite prin fișa postului și indicațiile prestatorului.	
13. Calificări profesionale	
13.1. Studii	Studii medii generale (gimnaziu, liceu)
13.2. Experiență profesională	Preferabil în domeniul îngrijirii și asistenței persoanelor cu dizabilități
13.3. Cunoștințe	• Cunoașterea terminologiei în domeniul dizabilității; • Cunoașterea drepturilor persoanelor cu dizabilități; • Cunoașterea serviciilor de sprijin pentru incluziune și participare; • Cunoașterea tipurilor de sprijin disponibile persoanelor cu dizabilități, în funcție de tipul și necesitățile individuale ale acestora; • Cunoașterea specificului comunicării cu persoanele cu diferite tipuri de dizabilitate; • Cunoașterea tipurilor de violență împotriva și impactul /efectele acesteia; • Cunoașterea barierelor de mediu și de atitudine întâmpinate de persoanele cu dizabilități. • Cunoașterea utilizării tehnologiilor asistive pentru independența persoanelor cu dizabilități.
13.4. Abilități	Planificare și organizare a activităților zilnice, comunicare eficientă și dezvoltarea relațiilor bazate pe încredere cu beneficiarii; aplicarea abordării bazate pe drepturile omului și a abordării centrate pe persoană; aplicarea standardelor minime de calitate; lucrul în echipă; gestionarea situațiilor de conflict; utilizarea mijloacelor tehnice necesare activității; gestionarea stresului și prevenirea situațiilor de epuizare profesională.
13.5. Atitudini/comportamente	Responsabilitate, empatie, respectarea demnității și autonomiei beneficiarului, confidențialitate, comunicare eficientă, receptivitate față de necesitățile individuale ale persoanei cu dizabilități, imparțialitate și atitudine nediscriminatorie.
14. Responsabilități	Asigurarea siguranței, protecției și respectării drepturilor persoanei cu dizabilități în procesul de acordare a sprijinului; respectarea confidențialității datelor beneficiarului și informarea șefului Serviciului despre incidente sau situații de risc.

15. Împuterniciri	• Sprijină beneficiarul în exprimarea voinței și preferințelor sale și, la solicitarea acestuia, îl însoțește în relația cu serviciile și instituțiile relevante; • Acces la date cu caracter personal pentru planificarea și acordarea intervențiilor conform nevoilor de sprijin.
16. Alte informații Programul de muncă: conform graficului individual stabilit de prestator împreună beneficiarul/reprezentantul legal, în limita numărului de ore aprobate prin decizia Comi multidisciplinare.	

Întocmită de:

Nume, prenume	Funcția	Semnătura	Data

Vizată de:

Nume, prenume	Subdiviziunea resurse umane/ funcția publică	Semnătura	Data

Adusă la cunoștința titularului funcției:

Nume, prenume	Semnătura	Data

3.1. Dezvoltarea profesională a personalului Serviciului

Dezvoltarea profesională a personalului implicat în prestarea Serviciului "Asistență personală" va fi organizată de către Prestator în conformitatea cu cadrul normativ în domeniul asistenței sociale. Dezvoltarea profesională asigură aplicarea Standardului 15 (HG 314/2012). În această secțiune sunt prezentate recomandări de unități de conținut pentru ambele categorii de personal implicat în organizarea și funcționarea Serviciului.

Tematici recomandate pentru șeful/șefa Serviciului	Tematici recomandate pentru asistenții personali
Tematici de interes comun pentru ambele grupuri de personal	
✓ Abordarea bazată pe drepturile omului a dizabilității ✓ Valorizarea rolului social persoanelor cu dizabilități ✓ Tipuri de asistență în 10 domeniile ale viață, în funcție de tipul de dizabilitate și nevoile de sprijin ale persoanelor cu dizabilități severe ✓ Planificarea centrată pe persoană: principiul participării și nediscriminării ✓ Managementul de caz în Serviciul "Asistență personală" ✓ Comunicarea cu și despre persoanele cu dizabilități: ghid de utilizare a terminologiei conformă cu drepturile omului	
✓ Planificarea și raportarea semestrială și anuală a Serviciului; ✓ Aplicarea procedurilor interne în cadrul Serviciului;	✓ Valori și principii în acordarea sprijinului persoanelor cu dizabilități; ✓ Tipurile de dizabilitate: provocări, bariere, sprijin;

✓ Managementul datelor și al documentelor; ✓ Tipuri de suport și metodologică pentru asistenților personali; ✓ Evaluarea nevoilor de sprijin în mod participativ: analiza și utilizare datelor colectate în elaborarea PIA; ✓ Monitorizarea implementării PIA și înregistrarea schimbărilor în viața beneficiarului pe 10 domenii; ✓ Metode de colectare a feedback-ului de la beneficiarii Serviciului despre calitatea sprijinului oferit de asistență personali; ✓ Parteneriate pentru incluziune.	✓ Împuternicirea și autodeterminarea persoanelor cu dizabilități; ✓ Stereotipurilor, prejudecăți, discriminare; ✓ Rolul persoanei de suport: sprijinul pe primul loc în dezvoltarea/menținerea autonomiei; ✓ Gestionarea conflictelor interpersonale și a comportamentelor îngrijorătoare; ✓ Drepturi și responsabilități: cum stabilim limite și ne auto-protejăm; ✓ Autoaprecierea, stima de sine și prevenirea arderii profesionale ✓ Gestionarea riscurilor și incidentelor în procesul de îngrijire și acordare a sprijinului.
--	---

3.2. Procedura de supervizare a personalului

I. Dispoziții generale

1. Procedura de supervizare profesională a personalului Serviciului "Asistență personală" prevede mecanismul, procedurile și instrumentele de supervizare profesională.
2. Procedura este elaborată pentru a asigura aplicarea Standardului 16 (Hotărârea Guvernului nr. 314/2012) precum și Mecanismul de supervizare profesională în asistența socială, ghid de implementare practică aprobat prin ordinul Ministrului Muncii, Protecției Sociale și Familiei nr.74 din 10.05.2017.
3. În sensul prezentei Proceduri sunt utilizate următoarele noțiuni:
 - 1) *Supervizarea profesională* - o componentă a sistemului de asistență socială și formă de suport profesional și consiliere colegială, care contribuie la ridicarea nivelului competențelor profesionale ale angajaților; modalitate de a oferi suport, a evalua competențele profesionale și a monitoriza activitatea angajaților.
 - 2) *Supervizor* – specialist desemnat de prestator, care asigură supervizarea profesională a personalului Serviciului, în vederea consolidării competențelor profesionale a acestuia, gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.
 - 3) *Personal supervizat* – șeful/șefa Serviciului "Asistență personală" și asistenții personali.
4. În Serviciul "Asistență personală" sunt desemnați 2 categorii de supervizori:
 - 1) Supervizor din rândul personalului de conducere și administrativ al prestatorului care asigură supervizarea șefului/șefei Serviciului;
 - 2) Șeful/șefa Serviciului are calitate de supervizări pentru asistenții personali din gestiunea sa.

II. Scopul și obiectivele supervizării

5. **Scopul** supervizării profesionale constă în oferirea suportului profesional personalului implicat în prestarea Serviciului "Asistență personală" în vederea realizării eficiente a responsabilităților stipulate în fișa postului, în aplicarea procedurilor și metodologiei de acordare a asistenței și asigurarea clarității în rolurile și responsabilitățile atribuite fiecărui angajat al Serviciului.

6. Procesul de supervizarea profesională se axează pe următoarele **obiective**:
- 1) dezvoltarea și consolidarea continuă a competențelor profesionale ale personalului Serviciului;
 - 2) asigurarea respectării cadrului normativ și a procedurilor aprobate de prestator;
 - 3) asigurarea calității sprijinului și îngrijirii acordate beneficiarilor;
 - 4) încurajarea unei comunicări constructive între asistenții personali și beneficiari în scopul implementării PIA;
 - 5) crearea unui climat favorabil pentru realizarea sarcinilor de serviciu ale asistentului personal la domiciliul sau în alte medii de activitate/muncă ale beneficiarului;
 - 6) reducerea stresului și prevenirea efectelor epuizării profesionale;
 - 7) asigurarea personalului Serviciului cu resurse necesare pentru realizarea sarcinilor de serviciu;
 - 8) analiza progresului și dificultăților asistenților personali în acordarea sprijinului direct beneficiarilor;
 - 9) schimbul de experiență și promovarea bunelor practici atât între șefii Serviciului, cât și între asistenții personali pentru dezvoltarea Serviciului.

III. Atribuțiile supervisorilor

7. Persoanele desemnate pentru realizarea funcției de supervizare în Serviciul "Asistență personală" are următoarele atribuții:
- 1) evaluează nevoile de instruire și asistență tehnică/metodologică a personalului supervizat;
 - 2) elaborează, împreună cu personalul supervizat, planul individual de dezvoltare profesională și oferă suport la realizarea acestuia;
 - 3) planifică și realizează ședințe de supervizare (individuale și în grup), în scopul consolidării și creșterii profesionale a personalului, precum și la prevenirea situațiilor de epuizare profesională;
 - 4) oferă asistență metodologică la perfectarea actelor, completarea dosarelor de asistență individuală a beneficiarilor, întocmirea rapoartelor cu privire la situația beneficiarilor, precum și a rapoartelor de activitate, în conformitate cu procedurile aprobate;
 - 5) informează personalul supervizat cu privire la modificările operate la actele normative și metodologice și oferă instrucțiuni clare de implementare a acestora;
 - 6) analizează eficiența utilizării timpului de muncă pentru sarcinile stipulate în fișa de post, după colectarea opiniilor asistenților personali sau a beneficiarilor, beneficiarilor de Serviciu (în cazul supervizării asistenților personali);
 - 7) analizează, în comun cu asistenții personali, barierele care le întâmpină în procesul de îngrijire și acordare a sprijinului și formulează recomandări pentru prestator și autorități în scopul îmbunătățirii Serviciului;
 - 8) informează personalul de conducere și administrativ cu privire la insuficiența sau lipsa de resurse care creează bariere în realizarea atribuțiilor de serviciu.

IV. Procedura de supervizare profesională a angajaților

8. Supervisorul elaborează împreună cu personalul supervizat, planul anual de supervizare profesională, conform *Anexei nr.16. Model Plan anual de supervizare*.
9. Supervisorul realizează supervizarea profesională prin organizarea următoarelor tipuri de activități:
 - 1) ședință individuală

- 2) ședință în grup
 - 3) vizită de monitorizare în teren
10. Ședințele de supervizare (individuale sau în grup) sunt organizate lunar, trimestrial și anual, precum și ori de câte ori este necesar.
 11. Șeful Serviciului organizează vizite în teren, la domiciliul sau alte medii de activitate ale beneficiarului, unde asistentul personal oferă îngrijire și sprijin. Vizitele în teren în scop de supervizare sunt organizate, la necesitate dar nu mai rar de o dată în trimestru.
 12. În calitate de persoană supervizată, fiecare angajat al Serviciului trebuie să accepte cerința de a fi supervizat și responsabilizat, să participe sistematic la ședințele de supervizare, să fie deschis pentru schimbul de informații și cunoștințe, să solicite și să utilizeze sfaturi și îndrumări, să informeze supervisorul despre pericolele și conflictele în lucrul cu beneficiarii, să ia în considerare și aplice recomandările oferite de supervisor în cadrul ședințelor de supervizare.
 13. Supervisorul, în urma ședințelor de supervizare întocmește un raport al ședinței de supervizare în conformitate cu Modelul aprobat în *Anexa nr. 17 de prezentul Manual Operațional*. Raportul va fi semnat de către toți participanții la ședință și de către supervisor.

Anexa16. Model Plan anual privind supervizarea profesională

Serviciul social "Asistență personală"

Supervizor: _____

(persoana desemnată din personalul de conducere și administrativ)

Supervizat: Șeful/Șefa Serviciului: _____

Nr.	Denumirea activității	Perioada de realizare	Rezultate

Supervizor: _____

(Șeful/Șefa Serviciului social "Asistență personală")

Supervizat: Asistent personal: _____

Nr.	Denumirea activității	Perioada de realizare	Rezultate

Anexa 17. Raportul ședinței de supervizare profesională

Supervizorul: _____

Persoana / persoanele supervizate:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

Tipul activității:

- ședință individuală
- ședință în grup
- vizită de monitorizare în teren

Data desfășurării activității: _____

Locul desfășurării ședinței: _____

Subiectele și întrebările discutate	Acțiunile recomandate și resursele implicate	Persoana responsabilă	Timpul de realizare

Semnătura supervisorului: _____

Semnătura persoanei / persoanelor supervizate: _____

3.3.Procedura de evaluare a competențelor profesionale

I. Dispoziții generale

1. Procedura de evaluare a competențelor profesionale reprezintă procesul prin care se apreciază calitatea rezultatelor obținute de personalul Serviciului "Asistență personală", pentru o anumită perioadă de timp, în raport cu fișa postului și standardele minime de calitate ale Serviciului.
2. Evaluarea competențelor profesionale se bazează pe aprecierea în mod sistematic și obiectiv a randamentului, a calității muncii, a comportamentului, a inițiativei, a eficienței și creativității atât a șefului/șefei Serviciului, cât și a asistenților personali.
3. Procesul de evaluare a competențelor profesionale se bazează pe următoarele principii-cheie: *obiectivitate, echitate, nediscriminare, orientare spre îmbunătățirea competențelor și responsabilitate*, demonstrate de angajat în procesul de lucru.
4. Procedura de evaluare a competențelor profesionale are drept obiectiv general îmbunătățirea performanței personale și profesionale prin aprecierea manifestării acestora în perioada evaluată și, drept urmare, elaborarea recomandărilor pentru dezvoltarea competențelor profesionale și personale necesare pentru funcția ocupată.
5. Evaluarea competențelor profesionale ale asistenților personali se realizează de către șeful/șefa Serviciului.
6. Evaluarea competențelor profesionale ale șefului/șefei Serviciului este realizată de către persoana desemnată responsabilă de Serviciu de prestator .
7. Evaluarea competențelor profesionale ale angajaților Serviciului social "Asistență personală" contribuie la:
 - 1) corelarea directă dintre activitatea angajatului și prioritățile/obiectivele Serviciului social "Asistență personală";
 - 2) aprecierea obiectivă și imparțială a competențelor profesionale a angajatului prin compararea rezultatelor obținute cu obiectivele stabilite în Planul anual al Serviciului și în Planul individualizat de asistență a beneficiarului;
 - 3) asigurarea unui sistem de management al performanței și perfecționarea continuă a competențelor profesionale prin coordonarea și monitorizarea performanțelor la nivel individual și al serviciului;
 - 4) asigurarea unui sistem de motivare financiară și non-financiară a angajaților care au demonstrat competențe înalte în activitatea profesională **în limita prevederilor cadrului normativ și a resurselor disponibile**;
 - 5) identificarea necesităților de dezvoltare profesională a angajaților în baza rezultatelor evaluării competențelor și a planului individual de dezvoltare profesională;
 - 6) identificarea riscurilor, barierelor și lacunelor în îndeplinirea obiectivelor stabilite;
 - 7) identificarea lacunelor și problemelor în resursele puse la dispoziția angajatului, precum și redistribuirea lor pentru îmbunătățirea competențelor profesionale a acestuia;
 - 8) identificarea necesităților de formare a angajaților și a potențialelor surse de asigurare a acestora.

II. Procesul de evaluare a competențelor profesionale

8. Activitatea profesională a angajaților Serviciului se evaluează anual, ca urmare a evaluării competențelor profesionale, prin aplicarea fișei de evaluare a performanțelor recomandată în *Anexa nr. 22 a prezentului Manual Operațional*.

9. Procedura de evaluare a competențelor profesionale ale angajatului constă din următorii pași:
- 1) autoevaluarea (completarea fișei de evaluare de către fiecare angajat (asistenții personali și șefii Serviciului);
 - 2) evaluarea de către angajatul ierarhic superior și completarea fișei de evaluare de către acesta (în cazul șefului/șefei Serviciului de către supervizorul desemnat din personalul de conducere; pentru asistenții personali de către șeful/șefa Serviciului);
 - 3) organizarea interviului de evaluare între șef/șefă Serviciu și asistent personal **respectiv între persoana desemnată de prestator din cadrul personalului de conducere și șeful/șefa Serviciului;**
 - 4) elaborarea recomandărilor de dezvoltare profesională în baza rezultatelor evaluării performanțelor.
10. Interviul de evaluare a competențelor profesionale include:
- 1) discuție dintre angajatul ierarhic superior și angajatul Serviciului privind situația existentă, reușitele și nereușitele în activitate;
 - 2) identificarea, în comun cu angajatul, a cauzelor problemelor/lacunelor în activitate și căilor/măsurilor de îmbunătățire a performanțelor;
 - 3) identificarea, în comun cu angajatul, a necesităților de formare și elaborarea unui plan individual de dezvoltare profesională, în conformitate cu procedura de supervizare profesională;
 - 4) analiza și actualizarea, modificarea, după caz, a fișei postului;
 - 5) stabilirea, în comun cu angajatul, a așteptărilor și a obiectivelor individuale pentru anul viitor/perioada următoare de evaluare.
11. Procesul de evaluare a competențelor profesionale se realizează în baza următoarelor criterii de evaluare:
- 1) nivelul de cunoaștere și de îndeplinire a responsabilităților de serviciu de către angajat;
 - 2) punctualitatea angajatului atât în asigurarea prezenței acestuia la sediul prestatorului (șef Serviciu) sau la domiciliul beneficiarului (asistent personal), cât și prezentarea în timpul planificat a documentației cu privire la Serviciu;
 - 3) flexibilitatea **în raport cu necesitățile, specificul situației și doleanțele** beneficiarului Serviciului;
 - 4) relațiile cu supervizorul;
 - 5) relațiile cu alți membri ai echipei;
 - 6) relațiile cu beneficiarii;
 - 7) relațiile cu APL, prestatorii de servicii și partenerii;
 - 8) calitatea elaborării/completării documentelor necesare în Serviciu;
 - 9) comunicarea cu beneficiarii, colegii și supervizorii;
 - 10) respectarea regulilor de conduită etică și promovarea imaginii pozitive a persoanelor cu dizabilități.
12. După caz, în funcție de specificul activității și de atribuțiile exercitate de către persoana evaluată, pot fi stabilite criterii suplimentare de evaluare.
13. Evaluatorul după completarea formularului de evaluare și interviul realizat cu persoana evaluată, va specifica în comentarii domeniile care au obținut calificativul de evaluare „*competențe foarte reduse*” pentru a fi luate în considerare la stabilirea obiectivelor de dezvoltare profesională a acestuia/acesteia pentru anul următor.

III. Termenii de realizare a procedurii de evaluare a competențelor profesionale

14. Evaluarea competențelor profesionale este un proces care se realizează anual.
15. Perioada de evaluare a șefului/șefei Serviciului este realizată pe parcursul lunii ianuarie a fiecărui an. Perioada evaluată este cuprinsă între 01 ianuarie - 31 decembrie a anului anterior celui în care se face evaluarea.
16. Perioada de evaluare a asistenților personali se desfășoară pe parcursul perioadei 1 ianuarie – 31 martie a fiecărui an, în scopul asigurării timpului necesar pentru realizarea interviurilor de evaluare. Perioada evaluată constituie ultimele 12 luni de activitate.
17. Evaluarea competențelor profesionale ale personalului se realizează și în cursul perioadei evaluate atunci când pe parcursul perioadei evaluate contractul de muncă al personalului evaluat încetează, se suspendă pe o perioadă de cel puțin 3 luni sau se modifică, în condițiile legii. În acest caz personalul va fi evaluat pentru perioada de până la încetarea, suspendarea sau modificarea contractului de muncă.

Anexa 18. Model Fișa de evaluare a performanțelor personalului

Serviciul social "Asistență personală"

Nume, prenume _____

Poziția ocupată _____

Evaluator _____

1. Vă rugăm să enumerați cele mai semnificative succese/realizări pe care le-ați atins în munca Dvs. în ultimele 12 luni de activitate?		
		Comentariile evaluatorului:
2. Vă rugăm să descrieți problemele/ barierele care v-au împiedicat să îndepliniți eficient responsabilitățile Dvs. în ultimele 12 luni?		
Probleme de contact/relaționare cu beneficiarul/alți colegi de serviciu:	Alte de probleme/bariere:	Comentariile evaluatorului:
3. În ce domenii considerați că aveți nevoie de mai mult suport și de care suport anume, pentru a obține rezultate mai bune în munca Dvs.?		
		Comentariile evaluatorului:
4. Dvs. personal aveți careva neclarități cu privire la responsabilitățile Dvs. de serviciu sau la așteptările care le au supervizorii Dvs. (șefii Dvs.)?		
		Comentariile evaluatorului:

5. În ceea ce privește responsabilitățile Dvs. cum credeți ce aspecte trebuie modificat?				
				Comentariile evaluatorului:
6. Vă rugăm să apreciați cu 1, 2 sau 3 următoarele aspecte ale activității Dvs: (1= performanțe foarte reduse, 2= performanțe satisfăcătoare, iar 3 = performanțe foarte înalte (excelente).				
Nr.	Aspecte ale activității	Aprecierea dată de persoana evaluată	Aprecierea dată de evaluator	Comentariile evaluatorului:
I. Nivelul de cunoaștere și de îndeplinire a responsabilităților de serviciu				
1.	Înțelege și promovează misiunea (scopul) Serviciului			
2.	Îndeplinește sarcinile în conformitate cu fișa postului			
3.	Își propune activități realiste în conformitate cu obiectivele Serviciului și respectă termenii stabiliți			
4.	Este foarte responsabil(ă) și manifestă corectitudine în elaborarea documentelor			
5.	Utilizează eficient timpul personal și resursele Serviciului pentru activitatea sa			
6.	Își asumă responsabilități suplimentare, în caz de necesitate			
7.	Identifică și utilizează resurse adiționale pentru perfecționarea abilităților profesionale			
II. Punctualitatea				
1.	Vine la serviciu / la domiciliu beneficiarului la timp			
2.	Vine la întâlniri, instruirii la timp			
3.	Își planifică din timp concediul sau absența de la serviciu, cu excepția cazurilor de urgență			

4.	Elaborează/expediază documentele necesare la timp			
5.	Anunța despre orice incident/conflict/situații de violență conform procedurilor			
III. Flexibilitatea				
1.	Administrează eficient orice schimbare			
2.	Se adaptează ușor în situații de stres			
3.	Delimitează sprijinul/îngrijirea formală (plătit) de sprijinul îngrijirea informală (neplătit) de care poate beneficia persoana cu dizabilități			
4.	Denotă flexibilitate în timpul discuțiilor cu colegii și supervizorul			
IV. Relațiile cu supervizorul				
1.	Acceptă critica constructivă			
2.	Solicită în mod activ opinia supervizorului despre calitatea muncii			
3.	Este respectuos/respectuoasă, politicos/politicoasă, amabil(ă) cu supervizorul			
4.	Utilizează suportul și asistența tehnică din parte supervizorului în mod adecvat			
V. Relațiile cu alți membri ai echipei				
1.	Are capacități organizatorice în prioritizarea și îndeplinirea sarcinilor, participarea la ședințe, instruirii			
2.	Participă activ la activitățile desfășurate în echipă			
3.	Poate acționa de sine stătător în calitate de membru al echipei			
4.	Oferă și acceptă opinii din partea colegilor/supervizorului în mod adecvat			
5.	Contribuie la crearea unui mediu prietenos în echipă,			

	asigură cooperarea și coeziunea dintre membrii echipei			
VI. Relațiile cu beneficiarii				
1.	Manifestă un nivel înalt de cunoștințe și responsabilitate în raport cu beneficiarul			
2.	Acordă suportul necesar beneficiarului în conformitate cu nevoile de sprijin			
3.	Întreprinde acțiuni concrete în timp în vederea acordării sprijinului planificat			
4.	Implică activ și eficient beneficiarul și membrii familiei, membrii comunității, prestatorii de servicii în acordarea sprijinului pentru viață independentă și incluziune în comunitate			
5.	Evaluează și monitorizează periodic progresul beneficiarului			
6.	Este respectuos/respectuoasă, politicos/politicoasă, amabil(ă) cu supervizorul cu beneficiarul/membrii familiei / membrii comunității			
7.	Raportează în mod urgent la supervizor despre situațiile de urgență care au loc în raport cu beneficiarul			
VII. Relațiile cu APL, prestatorii de servicii și partenerii				
1.	Stabilește și menține relații bune cu APL, prestatorii de servicii, instituții, organizații în scopul asigurării accesului la servicii în comunitate pentru beneficiar			
2.	Este respectuos/respectuoasă, politicos/politicoasă, amabil(ă) cu APL, prestatori servicii, instituții etc.			
3.	Explică, după caz, dreptul persoanei cu dizabilități severe de a accesa sau beneficia de			

	servicii în egală măsură cu ceilalți membri ai comunității			
4.	Solicită asistență de la angajații ierarhic superiori când întâmpină bariere de acces la alte servicii în comunitate sau confruntă situații de discriminare pe criteriu de dizabilitate			
VIII. Documentare/ comunicare				
1.	Completează în mod corect și în timpul preconizat documentele de care este responsabil			
2.	Asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal ale beneficiarului			
3.	Adoptă un comportament profesional în utilizarea materialelor foto, video cu beneficiarul			
4.	Folosește un limbaj pozitiv, fără cuvinte ”jignitoare” despre persoanele cu dizabilități			
IX. Reguli de conduită etică și promovarea imaginii pozitive a persoanelor cu dizabilități				
1.	Cunoaște și aplică regulile de conduită etică în serviciile sociale și în raport cu persoanele cu dizabilități			
2.	Promovează imaginea pozitivă, roluri valorizante și drepturile persoanelor cu dizabilități			
3.	Promovează în mod adecvat independența, participarea și incluziunea persoanelor cu dizabilități			
4.	Înțelege că în acordarea sprijinului pentru autonomie și independență implică riscuri atât din partea asistentului personal, cât și din partea persoanei cu dizabilități			

Concluziile și comentariile persoanei evaluate:

Concluziile și comentariile evaluatorului:

Obiectivele de dezvoltare profesională stabilite pentru în anul următor _____
(sunt elaborate de către persoana evaluată, cu suportul evaluatorului (după caz) și completate de evaluator)

Persoana evaluată _____ **data** _____

Evaluator _____ **data** _____

4. MANAGEMENTUL SERVICIULUI

4.1.Procedura de informare și promovare a Serviciului

I. Dispoziții generale

1. Procedura de informare a membrilor comunității și promovare a Serviciului social ”Asistență personală” stabilește modalitățile și formele de informare a comunității despre scopul, obiectivele și beneficiarii Serviciului.
2. Procedura de informare și promovare a Serviciului include neapărat și informații despre criteriile de eligibilitate și admitere, procesul decizional privind acceptarea/ neacceptarea în Serviciu și admiterea în mod prioritar a persoanelor cu dizabilități severe care întrunesc cumulativ mai multe criterii.
3. Procedura este elaborată în corespundere *Standardul 1. Informare și Promovare* (Hotărârea Guvernului nr.314/2012). Șeful/Șefa Serviciului elaborează un Plan de informare și promovare în conformitate cu *Anexa nr.23 la prezentul Manual Operațional*.
4. Planul de informare și promovare include două obiective generale:
 - 1) Primul Obiectiv axat pe informarea membrilor comunității despre situația Serviciului ”Asistență personală” bazată pe date pentru a asigura transparența în activitatea Serviciului și informa solicitanții din lista de așteptare sau persoanele cu dizabilități severe despre disponibilitate limitată, accesul în baza criteriilor de eligibilitate și admitere etc.
 - 2) Obiectivul doi este axat pe promovarea Serviciului ”Asistență personală” din perspectiva drepturilor și imaginii pozitive ale asistentului personal care oferă sprijin și îngrijire, și din perspectiva persoanei cu dizabilități care beneficiază.

II. Procesul de informare a membrilor comunității

5. Prestatorul informează membrii comunității despre numărul de unități de asistent personal disponibile anual, numărul de unități de personal ocupate și numărul cererilor solicitanților de Serviciu acceptate în Lista de așteptare. Această informație va fi actualizată mereu și plasată pe pagina web a prestatorului și pe pagina/paginile deținute de prestator pe rețelele sociale. Această informație va fi prezentată grafic în format ușor de citit/vizualizat, însoțită și de un mesaj vocal pentru persoanele cu dizabilități de vedere. Informația actualizată semestrial va fi prezentată asistenților sociali comunitari/specialiștilor în protecția drepturilor copilului pentru a putea distribui persoanelor interesate de Serviciu din comunitate.
6. Șeful/șefa Serviciului elaborează un pliant care conține criteriile de eligibilitate, criteriile de admitere și etapele de pregătire a dosarului Solicitantului de Serviciu. În acest pliant este utilizată informația din procedura de admitere în Serviciu, parte componentă a acestui Manual operațional. Pliantul este tipărit și distribuit în comunități la asistenții sociali comunitari/specialiștii pentru drepturile copilului pentru a facilita transmiterea corectă a informației despre admiterea în Serviciu către persoanele cu dizabilități severe sau reprezentanții lor legali.
7. Șeful/șefa Serviciului organizează și coordonează activități de informare și promovare a Serviciului social „Asistență personală”, pentru a asigura accesul persoanelor cu dizabilități și al familiilor acestora la informații privind scopul Serviciului, criteriile de eligibilitate, condițiile de acces și procedura de admitere. Activitățile de informare se desfășoară cel puțin o dată pe an și ori de câte ori este necesar, fiind orientate cu prioritate către:

- 1) persoanele cu dizabilități severe și familiile/reprezentanții legali ai acestora;
 - 2) comunitățile în care sunt înregistrate persoane eligibile pentru Serviciu;
 - 3) comunitățile în care există solicitări în așteptare sau disponibilitate pentru acordarea Serviciului.
8. În cadrul activităților de informare sunt prezentate dreptul de acces la Serviciu, criteriile de eligibilitate, actele necesare, etapele de admitere, modul de prestare a Serviciului și, după caz, informații privind gestionarea listei de așteptare. Materialele și informațiile sunt oferite într-un limbaj clar și în formate accesibile, adaptate necesităților persoanelor cu dizabilități.
 9. În procesul de informare și promovare a Serviciului social „Asistență personală”, informațiile sunt prezentate într-un limbaj clar, simplu și accesibil, adaptat nivelului de înțelegere și necesităților persoanelor cu dizabilități.
 10. Materialele informative vor cuprinde informații privind scopul Serviciului, criteriile de eligibilitate, condițiile de acces, documentele necesare, procedura de admitere și datele de contact ale prestatorului de serviciu.
 11. În funcție de necesitățile individuale ale persoanei cu dizabilități, informațiile pot fi oferite și prin întâlniri individuale, vizite la domiciliu, convorbiri telefonice sau alte modalități de comunicare accesibile.
 12. Materialele informative se elaborează, după caz, în formate accesibile și adaptate diferitelor tipuri de dizabilități, pentru a asigura accesul egal la informație și exercitarea dreptului de acces la Serviciu.

III. Procesul de promovare a Serviciului

13. Promovarea Serviciului reprezintă responsabilitatea șefului/șefei Serviciului.
14. Scopul promovării Serviciului ”Asistență personală” este schimbarea modului de percepție a Serviciului dintr-un serviciu axat pe ”îngrijirea tradițională” într-un serviciu cu accent pe autonomie, participare și incluziune; din schimbarea modului de percepție a Serviciului ca un suport financiar suplimentar în gospodărie (în cazul angajării în calitate de asistent personal un membru al familiei), într-un Serviciu axat pe drepturile persoanelor cu dizabilități severe și oferirea sprijinului necesare pentru realizarea acestora.
15. Șeful Serviciului va include în Planul de acțiuni pentru informare și promovare, acțiuni de promovare a profesiei de ”asistent personal” – ca persoană care oferă nu doar servicii de îngrijire, dar și asistență, însoțire, sprijin pentru participare la viața socială, culturală, educațională și angajare în muncă a persoanelor cu dizabilități severe.
16. Promovarea Serviciului va include schimbarea percepțiilor oamenilor că nevoile de asistență personală pot fi diferite: de la câteva ore pe zi – până la 8 ore; profilul asistenților personali poate fi diferit, în funcție de nevoile de sprijin ale copilului sau persoanei adulte cu dizabilități.
17. Activitățile de promovare a muncii asistentului personal vor include:
 - 1) Materiale de promovare (info-grafice, video, audio) cu istorii despre munca ”asistenților personali” care oferă sprijin copiilor și persoanelor adulte cu dizabilități severe pentru a putea accesa serviciile universale din comunitate și a-și dezvolta abilitățile de trai independent sau pentru a-și menține abilitățile de autonomie personală. Aceste istorii vor pune accent pe schimbările care le aduc asistenții personali în viața persoanelor cu dizabilități severe.
 - 2) Materiale de promovare (info-grafice, video, audio) cu istorii personale a persoanelor cu dizabilități, inclusiv copii care beneficiază de asistență personală cu accent pe

schimbarea bunăstării fizice și mintale, pe participare și viață independentă în comunitate.

18. În activitățile de promovare vor fi implicați în mod prioritar ”asistenți personali” angajați din afara membrilor familiei pentru a promova concilierea vieții de familie cu cea profesională, pe de o parte și pentru a face mai atractivă profesia de asistent personal care oferă sprijin persoanelor cu dizabilități la domiciliu, pe timpul zilei, când membrii familiei sunt la muncă.
19. Șeful/șefa Serviciului monitorizează periodic eficiența activităților de informare și promovare, inclusiv prin colectarea feedback-ului din partea beneficiarilor și a solicitanților, în vederea îmbunătățirii accesului la informație și a calității procesului de informare.

Anexa 19. Model Plan de informare și promovare

N r.	Denumirea activității	Metode	Materiale	Responsabili	Rezultate scontate
Obiectivul 1. Informarea membrilor comunităților despre Serviciu					
Obiectivul 2. Promovarea Serviciului social ”Asistență personală”					

4.2. Parteneriatul între prestator și alte instituții

1. Prestatorul asigură colaborarea personalului Serviciului cu alți specialiști (servicii sociale, educație, sănătate etc.) și instituții relevante, organizații neguvernamentale etc. pentru incluziunea socială a beneficiarilor, precum și pentru schimb de bune practici și coordonarea serviciilor oferite. Prestatorul Serviciului social „Asistență personală” asigură dezvoltarea și menținerea relațiilor de colaborare cu autoritățile publice, instituțiile și organizațiile relevante, în scopul facilitării accesului persoanelor cu dizabilități severe la servicii de educație, sănătate, abilitare și reabilitare, participare socială, ocupare și protecție socială, în conformitate cu Standardul 13 „Colaborarea interinstituțională” prevăzut de HG nr. 314/2012
2. Prestatorul poate încheia acorduri de parteneriat cu instituții din domeniile relevante, prin care se stabilesc mecanisme de cooperare pentru asigurarea suportului integrat al beneficiarilor Serviciului. Acordurile de parteneriat se semnează de către prestator, cu delegarea atribuțiilor de implementare și monitorizare șefului/șefei Serviciului. *Modelul Acordului de parteneriat este prezentat în Anexa nr. 19.*
3. Colaborarea interinstituțională are ca efect asigurarea accesului beneficiarilor la serviciile universale existente în comunitate și consolidarea intervenției centrate pe persoană și bazate pe respectarea drepturilor omului. De asemenea, aceasta contribuie la îmbunătățirea capacităților profesionale ale asistenților personali în acordarea sprijinului individualizat și adaptat nevoilor beneficiarilor.
4. În vederea implementării obiectivelor Serviciului, prestatorul poate stabili parteneriate cu instituții din domeniul educației, sănătății și protecției sociale, inclusiv cu instituții publice și organizații relevante, după cum urmează:
 - 1) instituțiile de educație timpurie (grădinițe, centre de dezvoltare ale copilului, grădinițe-creșe);
 - 2) instituțiile de învățământ general (școli primare, gimnazii, licee);
 - 3) instituțiile de învățământ profesional-tehnic (centre de excelență, colegii, școli profesionale);
 - 4) centrul republican de asistență psiho-pedagogică prin structurile sale teritoriale;
 - 5) organizațiile necomerciale și instituții publice acreditate în dezvoltarea și implementarea educației pentru adulți (în cazul organizării activităților de formare profesională pentru asistenții personali).
5. Colaborarea cu instituțiile din domeniul educației se referă la Acordurile între Prestator și:
 - 1) Centrul republican de asistență psiho-pedagogică prin structurile sale teritoriale, contactele cărora pot fi găsite pe următorul link:
<https://incluziune.gov.md/ro/content/contacte-sap>
 - 2) Organizațiile necomerciale și instituții publice acreditate în dezvoltarea și implementarea educației pentru adulți (în cazul organizării activităților de formare profesională pentru asistenții personali).

Domenii de colaborare între prestator și instituții / organizații în domeniul educației

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">✓ Identificarea oportunităților de educație vocațională pentru persoanele cu dizabilități;✓ Ghidarea în carieră și orientarea profesională a persoanelor cu dizabilități;✓ Identificarea resurselor necesare pentru servicii de mediere și angajare pe piața muncii, instruire la locul de muncă. |
|---|

6. Colaborarea cu instituțiile din domeniul sănătății se referă la Acordurile între Prestator și:

- 1) Centrele de intervenție timpurie create la nivel de raion/sector în mun. Chișinău în instituțiile medico-sanitare sau în cadrul organizațiilor necomerciale care activează în domeniu. *Lista Centrelor de intervenție timpurie poate fi găsită pe pagina web a MS.*
- 2) Centrele de intervenție acreditate în prestarea serviciilor de screening și terapii pentru persoanele cu tulburări din spectru autist. *Lista Centrelor care oferă servicii de screening și terapii pentru copii și tineri cu TSA poate fi găsită pe pagina web a Ministerului sănătății.*
- 3) Centrele comunitare de sănătate mintală care activează la nivel de fiecare raion, sector în mun. Chișinău. *Lista centrelor comunitare de sănătate mintală poate fi găsită pe pagina web a MS.*
- 4) Centrul republican de reabilitare pentru copii, contactele căruia pot fi găsite pe următorul link: <https://crrc.md/>
- 5) Centrele de sănătate prietenoase tinerilor, contactele cărora pot fi găsite pe următorul link: <https://neovita.md/despre-neovita/reteaua-yk/>

Domenii de colaborare între prestator și instituții din domeniul sănătății

- ✓ Facilitarea accesului persoanelor cu dizabilități însoțite de asistentul personal la serviciile de sănătate oferite în mod gratuit, fără discriminare pe criteriu de dizabilitate;
- ✓ Facilitarea colaborării asistenților personali cu instituțiile medicale pentru accesul la serviciile recomandate în PIA;
- ✓ Informarea asistenților personali dreptul persoanelor cu dizabilități la servicii de sănătate, reabilitare și terapii specializate conform nevoilor de îngrijire;
- ✓ Organizarea instruirilor tematice pentru asistenții personali în domenii specifice dizabilității persoanelor pentru formarea abilităților de sprijin (de ex. sprijinul în sănătatea mintală; gestionarea comportamentelor problemă la persoanele cu tulburări de sănătate mintală, sănătatea sexuală și reproductivă a persoanelor cu dizabilități etc.)
- ✓ Serviciile de sănătate și de reabilitare disponibile pentru persoanele cu dizabilități din regiune și modalități de accesare a acestora.

7. Colaborarea cu organizațiile societății civile se referă la Acordurile între Prestator și:
 - 1) Asociațiile obștești care promovează drepturile persoanelor cu dizabilități;
 - 2) Misiuni creștine, asociații și fundații de filantropie și caritate;
 - 3) Donatori din rândul persoanelor fizice din țară, din diasporă, sectorului privat.

Domenii de colaborare între prestator și organizații ale societății civile

- ✓ Consolidarea Serviciului "Asistență personală" atât prin formarea profesională a asistenților personali, cât și prin împuternicirea persoanelor cu dizabilități severe;
- ✓ Facilitarea participării persoanelor cu dizabilități la viața religioasă conform preferințelor și aspirațiilor personale;
- ✓ Identificarea resurselor necesare pentru crearea condițiilor de acomodare rezonabilă a locuinței persoanelor cu dizabilități, asigurării accesului la utilități publice (servicii de apă, încălzire, canalizare etc.), accesul la servicii de transport accesibil;
- ✓ Asigurarea persoanelor cu dizabilități din gospodăriile cu venituri mici cu bunuri și echipamente necesare pentru îngrijire și sprijin;
- ✓ Identificarea resurselor pentru organizarea activităților de prevenire a pierderii profesionale a asistenților personali.

8. Colaborarea cu autorități publice și instituții publice naționale:
- 1) Autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi;
 - 2) Centrul republican de expertizare, protezare, ortopedie și reabilitare, <https://crepor.org/>;
 - 3) Agenția națională de ocupare a forței de muncă, prin subdiviziunile sale teritoriale, <https://anofm.md/>;
 - 4) Consiliul național pentru asistență juridică garantată de stat, <https://www.cnajgs.md/ro/>;

Domenii de colaborare între prestator și autorități /instituții publice	
✓	Identificarea resurselor necesare pentru crearea condițiilor de trai pentru persoanele cu dizabilități severe în risc major de excluziune și instituționalizare;
✓	Cooperare pentru identificarea asistenților personali la nivel de comunitate în cazul solicitanților de Serviciu fără suport familial;
✓	Facilitarea accesului persoanelor cu dizabilități severe sau a reprezentanților legali ai acestora pentru stabilirea măsurilor de ocrotire;
✓	Ghidarea asistenților personali în stabilirea contactelor cu serviciile specializate pentru asigurarea persoanei cu dizabilități cu tehnologiile asistive necesare;
✓	Informarea și instruirea persoanelor cu dizabilități severe și a asistenților personali despre măsurile de sprijin și oportunitățile de angajare a persoanelor cu dizabilități.

Anexa 20. Model Acord de parteneriat dezvoltare Serviciu

I. Părțile Acordului

1. **Prestatorul** _____, care activează în baza Legii nr.547/2003 asistenței sociale și Hotărârii Guvernului nr.957/2023 cu privire la constituirea organizarea și funcționarea Agențiilor teritoriale de asistență socială, reprezentantă de _____, director,
2. **Administrația autorității publice locale a comunei** _____ (în continuare - APL), care activează în baza Legii Republicii Moldova privind administrația publică locală, nr.436/2006, reprezentată de _____ primar, au încheiat prezentul Acord de parteneriat, **în scopul consolidării Serviciului social "Asistență personală"** prestat persoanelor cu dizabilități severe din localitate cu statut de solicitant/beneficiar al Serviciului "Asistență personală".

II. Cadrul normativ

3. În realizarea scopului prezentului Acord, Părțile se vor conduce de următoarele prevederi legale ale Republicii Moldova:
 - 1) Legea nr.436/2006 privind administrația publică locală;
 - 2) Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale;
 - 3) Legea nr.166/2010 cu privire la ratificarea Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități;
 - 4) Hotărârea Guvernului nr.957/2023 cu privire la constituirea organizarea și funcționarea agențiilor teritoriale de asistență socială;
 - 5) Hotărârea Guvernului nr.314/2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social "Asistență personală" și a Standardelor minime de calitate".

III. Obiectul Acordului

4. Obiectul prezentului Acord îl constituie organizarea unei colaborări eficiente între PĂRȚI (ATAS și APL) privind funcționarea eficientă a Serviciului "Asistență personală" pentru persoanele cu dizabilități din localitate.
5. Colaborarea PĂRȚILOR vizează facilitarea incluziunii persoanelor cu dizabilități și asigurarea accesului acestora la bunurile și serviciile din comunitate.

IV. Obligațiile Părților

6. În scopul funcționării eficiente a Serviciului "Asistență personală", **ATAS** se obligă:
 - 1) să ofere materiale informaționale APL despre criteriile de eligibilitate și de admitere a persoanelor cu dizabilități severe în Serviciul "Asistență personală";
 - 2) să informeze APL despre solicitările pentru Serviciul "Asistență personală" ale persoanelor cu dizabilități severe din comunitate;
 - 3) să ofere suport metodologic APL în coordonarea activității echipei multidisciplinare implicată în procesul de evaluare a situației solicitantului de Serviciu;
 - 4) să informeze APL despre Decizia comisiei multidisciplinare despre acceptarea/neacceptarea în Serviciu a solicitantului;
 - 5) să colaboreze cu APL în procesul de identificare și angajare a asistentului personal;

- 6) să asigure schimbul de date și informații cu APL, în conformitate cu prevederile legislației și ale prezentului Acord.
7. **APL a comunei _____** se obligă:
- 1) să ofere informații corecte despre situația persoanei cu dizabilități și a familiei acesteia în procesul de evaluare;
 - 2) să ofere suport asistenților personali la implementarea Planurilor individualizate de asistență a beneficiarilor Serviciului;
 - 3) să colaboreze cu ATAS în vederea identificării soluțiilor la problemele identificate de șeful Serviciului "Asistență personală" în raport cu cererile solicitanților sau în scopul facilitării organizării muncii asistenților personali la domiciliul beneficiarilor;
 - 4) să furnizeze la cerere informații necesare, în conformitate cu legislația în vigoare, pentru soluționarea unor dificultăți ce constituie bariere pentru implementarea Planurilor individualizate de asistență ale beneficiarilor;
 - 5) să asigure primirea, înregistrarea și examinarea sesizărilor și reclamațiilor cu privire la sprijinul oferit de către asistenții personali și să asigure transmiterea acestora către prestator.

V. Notificări

8. În înțelesul prezentului Acord, orice notificare (înștiințare) adresată de către o PARTE către cealaltă PARTE, va fi considerată valabilă, dacă va fi transmisă în scris la dresa indicată în Acordul de colaborare.
9. Convorbirile telefonice și comunicările verbale nu au valoare de notificare, dacă nu sunt transmise în formă scrisă.

VI. Soluționarea litigiilor

10. Prezentul Acord poate fi modificat prin act adițional prin înțelegerea comună a ambelor Părți partenere.
11. Prezentul Acord poate înceta, la cererea uneia dintre Părți, după un termen de 15 zile de la notificarea intenției de încetare.
12. Eventualele litigii dintre Părți urmează să fie soluționate pe cale amiabilă. În cazul nesoluționării pe cale amiabilă, litigiile urmează să fie soluționate de instanțele de judecată competente, potrivit legii.

VII. Dispoziții finale

13. Obiectul Acordului stipulat în capitolul III, se va realiza începând cu data semnării acestuia, și va înceta conform perioadei de colaborare menționate, cu posibilitatea de prelungire cu acordul PĂRȚILOR.
14. Prezentul Acord încetează prin modalitățile și cazurile prevăzute în capitolul VI al acestuia.

VIII. Semnăturile Părților

15. Prezentul Acord a fost încheiat într-un număr de două exemplare, în limba de stat a Republicii Moldova, câte unul pentru fiecare PARTE semnatară a Acordului, fiecare dintre ele fiind considerate originale și împreună constituind unul și același înscris.

Pentru APL a comunei _____

Nume, prenume _____

Pentru ATAS:

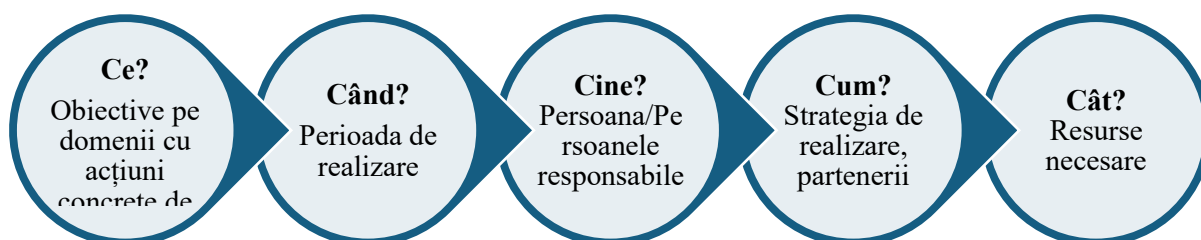
Nume prenume _____

4.3. Planificarea și raportarea în cadrul Serviciului

Planificarea și raportarea în cadrul Serviciului "Asistență personală" constituie componentele esențiale ale managementului Serviciului. Procedura de planificare și raportare este elaborată în conformitate cu *Standardul 12. Managementul Serviciului (Anexa nr. 2 la HG nr. 314/2012)*.

Planificarea este realizată anual, în lunile noiembrie-decembrie pentru anul următor. Șeful/șefa Serviciului elaborează Planul anual de activitate a Serviciului, iar Prestatorul îl aprobă și integrează în Planul anual general. În baza Planului anual de activitate, șeful/șefa Serviciului asigură planificarea lunară și săptămânală. Planificarea în cadrul Serviciului "Asistență personală" răspunde la câteva întrebări de bază, pentru a elabora un Plan anual de activitate a Serviciului realist.

Figura 2. Întrebările cheie ale planificării



Obiectivele Serviciului pentru Planul anual vor fi elaborate în corespundere cu următoarele domenii de activitate:

- 1) Asigurarea funcționării Serviciului în conformitate cu Standardele minime de calitate și politicile instituționale ale Prestatorului;
- 2) Mobilizarea și implicarea Echipei multidisciplinare de specialiști în evaluarea complexă;
- 3) Organizarea funcționării Secretariatului Comisiei multidisciplinare pentru asigurarea procedurii de admitere, suspendare și încetare a prestării Serviciului pentru persoanele cu dizabilități severe, inclusiv copii cu dizabilități severe;
- 4) Colaborarea interinstituțională pentru incluziunea beneficiarilor, precum și pentru schimb de bune practici și coordonarea serviciilor oferite;
- 5) Parteneriate pentru identificarea resurselor suplimentare necesare funcționării eficiente a Serviciului;
- 6) Coordonarea activității și formarea profesională a asistenților personali;
- 7) Monitorizarea și evaluarea calității îngrijirii și sprijinului acordat beneficiarilor conform PIA și a fișelor de post.

Un model de plan anual de activitate al Serviciului *este prezentat în Anexa nr. 19*.

Raportarea în cadrul Serviciului este strâns legată de planificare și urmărește rezultatele implementării Planului de activitate în termenii stabiliți, rezultatele atinse, dificultățile întâmpinate și soluțiile propuse pentru perioada următoare de activitate.

Şeful/şefa Serviciului elaborează rapoarte semestriale şi anuale de activitate, iar prestatorul le aprobă şi integrează în rapoartele generale. În baza rapoartelor semestriale şi anuale, şeful/şefa Serviciului actualizează:

- 1) Baza de date a solicitanţilor de Serviciu
- 2) Baza de date a beneficiarilor
- 3) Baza de date a asistenţilor personali
- 4) Planul de supervizare a asistenţilor personali

Un model de raport semestrial şi anual de activitate este *prezentat în Anexa 20* .

Procesul de raportare în cadrul Serviciului include şi rezultatele rapoartelor lunare completate de asistenţii personali. Rapoartele lunare ale asistenţilor personali sunt colectate de şeful/şefa Serviciului în ultima zi a lunii, împreună cu tabelul de pontaj pentru a putea pregăti documentele necesare pentru remunerare.

Anexa 21. Model Plan anual de activitate

N r.	Acțiuni	Respon- sabili	Termen de realizare	Indicatori de monitorizare	Parteneri	Resurse
Obiectiv 1. Asigurarea funcționării Serviciului în conformitate cu Standardele minime de calitate (exemplu de obiectiv)						
	Activități de informare a asistenților sociali comunitari	Șef Serviciu	Semestrial (Martie, Septembrie)	Două ședințe de informare Nr. participanților	Șef Serviciu asistență socială comunitară	Pliante informative
Obiectiv specific 2. Organizarea procesului de admitere, suspendare și încetare a prestării Serviciului (exemplu de obiectiv)						
Obiectiv specific 3. Colaborarea interinstituțională pentru incluziunea beneficiarilor, precum și pentru schimb de bune practici și coordonarea serviciilor oferite						
Obiectiv specific 4. Coordonarea activității și formarea profesională a asistenților personali (exemplu de obiectiv)						
Obiectiv specific 5. Monitorizarea și evaluarea calității îngrijirii și sprijinului acordat beneficiarilor conform PIA (exemplu de obiectiv)						

Anexa 22. Model Raport semestrial și anual de activitate

Date generale	Denumire prestator		
	Serviciul social "Asistență personală"		
	Bugetul Serviciului:	<i>aprobat anul curent</i>	
		<i>executat anul precedent</i>	
		<i>planificat anul următor</i>	
	Anul acreditării Serviciului:		
	Următoarea acreditare planificată:		
	Numărul angajaților la funcția de șef/șefă Serviciu		
	Numărul de asistenți personali pentru un șef/șefă Serviciu		
I. Date cantitative			
Date cu privire la utilizatorii Serviciului	Numărul solicitărilor	<i>în proces de examinare</i>	
		<i>în lista de așteptare</i>	
	Durata medie de așteptare (în ani, luni)	<i>(estimativ ani/ luni)</i>	
	Numărul total de persoane care beneficiază de Serviciu	<i>anul curent</i>	
		<i>anul precedent</i>	
		<i>planificat anul următor</i>	
	Distribuire pe sexe	<i>bărbați</i>	
		<i>femei</i>	
	Distribuire pe grupe de vârstă	<i>0-17 ani (copii)</i>	
		<i>18-35 ani</i>	
		<i>36-40 ani</i>	
		<i>41-50 ani</i>	
		<i>51-62 ani</i>	
		<i>63-70</i>	
		<i>peste 70 ani</i>	
	Durata aflării în Serviciu	<i>mai puțin de 1 an</i>	
		<i>1-2 ani</i>	
		<i>3-5 ani</i>	
		<i>6-10 ani</i>	
		<i>peste 10 ani</i>	
	Mediul de reședință	<i>rural</i>	
		<i>urban</i>	
Date despre asistenții personali	Numărul unități de asistent personal disponibile	<i>total</i>	
	Numărul total de unități ocupate	<i>total</i>	
	Studiile asistenților personali	<i>medii generale (gimnaziale)</i>	
		<i>generale (liceu)</i>	

		profesional tehnice (școli profesionale, centre de excelență, colegii)	
		universitare de licență	
		universitare masterat	
		post -universitare doctorat	
	Relația asistenților personali cu beneficiarul	membru al familiei	
		persoană cu grad de rudenie care nu locuiește împreună cu beneficiarul	
		fără grad de rudenie	
	Distribuire pe sexe	bărbați	
		femei	
	Distribuire pe grupe de vârstă	18-35 ani	
		36-40 ani	
		41-50 ani	
		51-60 ani	
61-65			
66 + ani			
Raportul financiar	Cheltuielile anuale în Serviciu, anul curent (%)	cheltuieli pentru remunerare șefi serviciu	
		cheltuieli remunerare asistenți personali	
		cheltuieli formare profesională	
		cheltuieli administrative	
		cheltuieli de transport	
	Raportul cost 1 unitate de personal raportat la 1 beneficiar	anul curent	
		anul precedent	
		planificat anul următor	
II. Progresul implementării Planului anual			
Obiectivele din Planul anual		Rezultate	Dificultăți/Bariere
Obiectivul 1.			
Obiectivul 2.			
...			
III. Impactul Serviciului asupra incluziunii beneficiarului			
Domenii de impact		Rezultate	Dificultăți/Bariere/Lecții învățate
Accesul beneficiarilor la alte servicii din comunitate			
Participare la evenimente în comunitate			

Rezultatele chestionarelor de satisfacție și interviurile realizate cu beneficiarii		
Proiecte și resurse suplimentare pentru dezvoltarea Serviciului		

5. MANAGEMENTULUI PERFORMANȚEI ȘI CALITĂȚII

5.1. Procedura de monitorizare și evaluare

I. Dispoziții generale

1. Procedura de monitorizare și evaluare a Serviciului social "Asistență personală" este elaborată în conformitate cu prevederile *Standardului 12. Managementul Serviciului (Anexa nr. 2 la HG nr. 314/2012)*.
2. **Monitorizarea** este definită în Legea 123/2010 drept „un proces de colectare continuă și sistematizată a informației în baza unor indicatori specifici, prin care se analizează dinamica progreselor activităților și atingerea obiectivelor serviciilor sociale” (art. 23, al.1).
3. **Evaluarea** este definită în Legea 123/2010 drept „un proces de analiză a datelor monitorizării și a altor informații pentru a aprecia oportunitatea obiectivelor serviciilor sociale, realizarea serviciilor sociale, eficiența, impactul și durabilitatea acestora” (art. 23, al. 2).
4. **Monitorizarea semestrială și evaluarea anuală a Serviciului** este realizată de către persoana responsabilă desemnată de către Prestator (specialist principal în protecția persoanelor în etate și cu dizabilități și specialist monitorizare și evaluare din cadrul ATAS, specialist desemnat din structurile responsabile de asistența socială și de protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia).
5. **Rezultatele** monitorizării și evaluării sunt incluse în rapoartele semestriale în raportul anual de activitate al Serviciului, pentru asigurarea transparenței în activitatea sa. Raportul este public și accesibil tuturor celor interesați.

II. Monitorizarea Serviciului

6. **Scopul monitorizării** calității Serviciului social "Asistență personală" (trimestrial) constă în colectarea datelor despre modul în care este prestat Serviciul: cuantificarea informațiilor privind atingerea obiectivelor, respectarea procedurilor interne elaborate în scopul respectării standardelor minime de calitate și asigurării calității intervențiilor.
7. **Monitorizarea (trimestrială)** presupune colectarea datelor de la șeful/șefa Serviciului pentru următorii **indicatori**:
 - 1) Activitățile planificate în Planul anual și realizarea acestora în termenii stabiliți;
 - 2) Acoperirea cu resurse financiare a activităților planificate în Serviciu;
 - 3) Număr de persoane care beneficiază de Serviciul "Asistență personală";
 - 4) Gradul de respectare a procedurilor interne;
 - 5) Calitatea asistenței metodologice și a impactul supervizării profesionale;
 - 6) Problemele care afectează procesul de organizare și funcționare a Serviciului;
 - 7) Diferențe/discrepanțe între planificarea anuală și atingerea rezultatelor;
 - 8) Măsurile întreprinse în baza rapoartelor de audit, inspecție sociale, acreditare etc.

Un model de fișă de monitorizare este prezentat în *Anexa nr. 23*.

III. Evaluarea anuală a Serviciului

8. **Scopul evaluării (anuală)** este analiza aprofundată a intervențiilor prin prisma rezultatelor atinse și a impactului la care este planificat să răspundă anual Serviciul. Evaluarea anuală se

referă la analiza măsurii în care: obiectivele au fost atinse, cât de eficient și eficace a fost procesul cât de relevante au fost activitățile, precum și cât de durabile sunt rezultatele atinse.

9. **Evaluarea se va realiza (anual)** și va răspunde la următoarele întrebări:

- 1) Care este impactul Serviciului "Asistență personală" asupra beneficiarilor?
- 2) În ce măsură PIA elaborate pentru fiecare beneficiar au condus la rezultatele scontate/la atingerea scopului propus?
- 3) Care este gradul de satisfacție al beneficiarilor despre sprijinul primit în cadrul Serviciului?
- 4) Care au fost efectele pozitive/negative ale intervențiilor?
- 5) Care au fost factorii interni/externi care au afectat/influențat rezultatele?
- 6) Care sunt nevoile neacoperite cu Serviciul "Asistență personală"?
- 7) Ce intervenții ar putea fi îmbunătățite?

Un model de evaluare anuală a Serviciului este prezentat în *Anexa nr. 24*.

IV. Metode de colectare a informației de la beneficiar

10. În evaluarea anuală a Serviciului, Prestatorul pune accent pe impactul sprijinului oferit de către asistentul personal beneficiarului. În procesul de evaluare anuală, specialistul desemnat pentru această sarcină din cadrul Prestatorului va colecta date prin următoarele metode:

- 1) Analiza rapoartelor de progres privind implementarea PIA ale beneficiarilor;
- 2) Analiza Rapoartelor semestriale și anuale de activitate a Serviciului elaborate de șeful/șefa Serviciului;
- 3) Realizarea a circa 10-20 interviuri individuale cu beneficiari ai Serviciului conform Ghidului prezentat în *Anexa nr. 25*.
- 4) Completarea a circa 30-50 chestionare cu beneficiari ai Serviciului conform Chestionarului recomandat în *Anexa nr. 26 de la prezentul Manual Operațional*.

Anexa 23. Model Fișa de monitorizare (trimestrială)

Serviciul social "Asistență personală" _____

Data vizitei de monitorizare _____

Vizită realizată de _____

Denumirea activităților	Da	Nu	Parțial	Observații/ Argumente
Activități de management și de consolidare a Serviciului				
Activitatea șefului/șefei Serviciului corespunde Planului anual, Procedurilor interne și Standardelor minime de calitate ale Serviciului				
Activitatea Comisiei multidisciplinare privind admiterea suspendare și încetarea Serviciului este documentată conform procedurii				
Supervizare profesională este organizată conform Planului și procedurii interne				
Asistenții personali au beneficiat de formare profesională conform Planului				
Șeful/șefa Serviciului monitorizează implementarea PIA de către asistenții personali				
Șeful/șefa Serviciului informează Solicitanții din Lista de așteptare despre dinamica listei, procesul de admitere etc.				
Prestatorul stabilește parteneriate pentru a identifica resurse suplimentare pentru activitatea Serviciului (donații, ajutoare, granturi)				
Șeful/șefa Serviciului organizează activități de informare și promovare conform procedurii				
Cooperare eficientă interinstituțională pentru facilitarea incluziunii și accesului la servicii pentru persoanele cu dizabilități însoțite de asistenți personali				
Documentele/datele cu caracter personal sunt păstrate în siguranță				
Șeful/șefa Serviciului deține rapoartele de audit intern, ale inspecției sociale sau de acreditare și implementează recomandările înaintate				
Recomandări privind îmbunătățirea Serviciului				
Altele				
Activități axate pe asistența oferită în Serviciu				
	Da	Nu	Parțial	Observații/ Argumente

Dosarele beneficiarilor sunt completate corect				
Planuri individualizate de asistență elaborate și revizuite conform termenilor stabiliți				
Fișele de monitorizare a calității îngrijirii și progresului implementării PIA sunt completate				
Sprijinul oferit beneficiarului este conform domeniilor din PIA				
Pe durata prestării Serviciului beneficiarii înregistrează progrese/își mențin autonomia/regres				
Asistenți personali și beneficiarii cunosc modalitățile de raportare a incidentelor și a cazurilor de violență, cunosc modul de depunere a reclamațiilor privind Serviciul				
Recomandări privind îmbunătățirea Serviciului				
Dificultăți de prestare a Serviciului	Soluții propuse/necesități:			

Anexa 24. Model Raport anual de evaluare a Serviciului

Domeniul	Descriere
Impactul Serviciului asupra beneficiarilor	
Gradul de satisfacție al beneficiarilor	
Factorii interni/externi care influențează rezultatele	
Nevoile neacoperite în Serviciu	
Activități/intervenții care ar putea fi îmbunătățite	
Activități/intervenții noi care sunt necesare în Serviciu	

Concluzii/Recomandări:

Concluzii privind evaluarea anuală a Serviciului "Asistență personală"	Recomandări pentru îmbunătățirea Serviciului "Asistență personală"

Data: _____

Persoana responsabilă de evaluarea anuală a Serviciului

(nume, prenume)

Semnătura _____

Anexa 25. Ghid interviu de evaluare impact serviciu-beneficiar

- 1) Care este schimbarea care s-a produs în viața Dvs. după admiterea în Serviciul ”Asistență personală”?
- 2) Care sunt domeniile pentru care ați simțit cea mai mare schimbare în viața Dvs.?
- 3) Cât de mulțumiți sunteți de sprijinul oferit de asistentul personal?
- 4) Care sunt unele aspecte (pozitive și negative) ale asistenței acordate de asistentul personal?
- 5) Care sunt nevoile neacoperite de Serviciul ”Asistență personală”?
- 6) Ce activități credeți că ar putea fi îmbunătățite?
- 7) Ce tipuri de sprijin mai sunt necesare pentru ca Dvs. să vă dezvoltați/mentineți autonomia?
- 8) Doriți să beneficiați în continuare de îngrijire și suport în lunile următoare? în anul următor?
- 9) Dacă da, argumentați, de ce? Dacă nu, argumentați, de ce?
- 10) Ce propuneri aveți pentru autorități pentru Serviciul ”Asistență personală”?

Anexa 26. Chestionar privind satisfacția beneficiarului

1. Cât de ușor v-a fost să pregătiți documentele pentru a fi admis(ă) în Serviciu "Asistență personală"?
☐ Foarte greu/difil ☐ Greu/difil ☐ Așa și așa (Moderat) ☐ Ușor ☐ Foarte ușor
2. Cât de mulțumit(ă) sunteți de îngrijirea și sprijinul care îl primiți de la asistentul personal?
☐ Foarte nemulțumit(ă) ☐ Nemulțumit(ă) ☐ Așa și așa ☐ Mulțumit(ă) ☐ Foarte mulțumit(ă)
3. Cât sunteți de mulțumit(ă) de comunicare pe care o aveți cu asistentul personal ?
☐ Foarte nemulțumit(ă) ☐ Nemulțumit(ă) ☐ Așa și așa ☐ Mulțumit(ă) ☐ Foarte mulțumit(ă)
4. Cât sunteți de mulțumit(ă) de cum își planifică asistentul personal activitățile cu Dvs. în fiecare zi?
☐ Foarte nemulțumit ☐ Nemulțumit ☐ Așa și așa ☐ Mulțumit(ă) ☐ Foarte mulțumit(ă)
8. Cât de comode este graficul de lucru al asistentului personal?
☐ Deloc comod ☐ Foarte puțin comod ☐ Așa și așa ☐ Comod ☐ Foarte comod
9. Cât sunteți de mulțumit(ă) de modul în care asistentul personal răspunde solicitărilor Dvs. de a participa sau a frecventa unele locuri/servicii în comunitate?
☐ Foarte nemulțumit(ă) ☐ Nemulțumit(ă) ☐ Așa și așa ☐ Mulțumit(ă) ☐ Foarte mulțumit(ă)
10. Cât sunteți de mulțumit(ă) de modul în care asistentul personal comunică/vorbește cu membrii comunității despre Dvs.?
☐ Deloc mulțumit(ă) ☐ Foarte puțin ☐ Așa și așa ☐ Mulțumit(ă) ☐ Foarte mulțumit(ă)
11. Ați recomanda acest Serviciu și altor persoane ?
☐ Da ☐ Nu știu/Nu pot răspunde ☐ Nu
12. Ce considerați că putem schimba spre bine în Serviciul de "Asistență personală" ?

4.2. Procedura internă privind protecția datelor cu caracter personal

I. Dispoziții generale

1. Procedura privind protecția datelor cu caracter personal (în continuare – Procedura) în cadrul Serviciului ”Asistență personală” asigură protecția drepturilor și a libertăților fundamentale ale beneficiarilor Serviciului cu referire la prelucrarea datelor cu caracter personal și, în special, a dreptului la inviolabilitatea vieții intime, familiale și private.
2. Procedura se aplică în activitățile de prelucrare a datelor cu caracter personal ale beneficiarilor și angajaților din cadrul Serviciului ”Asistență personală”.
3. În cadrul serviciilor sociale înregistrarea, arhivarea și utilizarea datelor se realizează în conformitate cu Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal; Hotărârea Guvernului nr. 314/2012.
4. În sensul prezentei Proceduri sunt utilizate următoarele noțiuni:
 - 1) *date cu caracter personal* – orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal).
 - 2) *persoana identificabilă* - persoana care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale;
 - 3) *prelucrarea datelor cu caracter personal* – orice operațiune sau serie de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal prin mijloace automatizate sau neautomatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, păstrarea, restabilirea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea prin transmitere, diseminare sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea;
 - 4) *operator* – persoana fizică sau persoana juridică de drept public sau de drept privat, inclusiv autoritatea publică, orice altă instituție ori organizație care, în mod individual sau împreună cu altele, stabilește scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal prevăzute în mod expres de legislația în vigoare;
 - 5) *consimțământul subiectului datelor cu caracter personal* – orice manifestare de voință liberă, expresă și necondiționată, în formă scrisă sau electronică, conform cerințelor documentului electronic, prin care subiectul datelor cu caracter personal acceptă să fie prelucrate datele care îl privesc.

II. Protecția datelor cu caracter personal

5. Datele cu caracter personal sunt colectate, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare de la angajații Serviciului sau direct de la beneficiari.
6. Operatorul prelucrează datele cu caracter personal ale angajaților și ale beneficiarilor, alți membri ai familiei acestora etc.
7. Colectarea datelor cu caracter personal ține de prelucrări ale informațiilor pe baza cărora să se poată lua decizii coerente și corecte în prestarea Serviciului și managementul resurselor umane.
8. Informațiile colectate sunt destinate utilizării de către asistenții personali și prestator și sunt comunicate următorilor destinatari: persoana vizată, angajați cu drept de acces la informația respectivă, alte persoane care pot fi implicate la soluționarea situației beneficiarului, doar în urma acordului scris de acesta.

9. Șeful/șefa Serviciului este responsabil de protecția datelor cu caracter personal și are următoarele atribuții principale:
 - 1) stabilește scopul și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal atunci când acestea sunt necesare pentru exercitarea unor competențe legale;
 - 2) asigură implementarea și monitorizează respectarea normelor procedurale în materia prelucrării datelor cu caracter personal de către utilizatori;
 - 3) coordonează și monitorizează activitatea asistenților personali privind protecția datelor cu caracter personal în procesul de acordare a sprijinului;
 - 4) asigură desfășurarea pregătirii și instruirea asistenților personali și a beneficiarilor în acest domeniu;
 - 5) dispune de măsuri pentru exercitarea drepturilor de către persoana vizată;
 - 6) coordonează soluționarea cererilor persoanelor vizate;
 - 7) asigură evidența cererilor persoanelor vizate;
 - 8) analizează periodic activitatea utilizatorilor;
 - 9) informează despre vulnerabilitățile și riscurile semnalate în procedura de acumulare și prelucrare a datelor cu caracter personal și propune măsuri pentru înlăturarea acestora;
 - 10) informează asistenții personali și beneficiarii în legătură cu normele de protecție a datelor cu caracter personal.
10. Asistenții personali au următoarele obligații specifice privind protecția datelor cu caracter personal:
 - 1) să cunoască și să aplice prevederile actelor normative din domeniul protecției datelor cu caracter personal, precum și ale prezentei proceduri;
 - 2) să informeze persoana vizată atunci când datele cu caracter personal sunt colectate direct de la aceasta, în condițiile legii;
 - 3) să prelucreză numai datele cu caracter personal necesare îndeplinirii atribuțiilor de serviciu;
 - 4) să păstreze confidențialitatea datelor cu caracter personal prelucrate;
 - 5) să respecte măsurile de securitate, precum și celelalte reguli;
 - 6) să informeze imediat șeful/șefa Serviciului despre împrejurările de diseminare a informațiilor cu caracter personal, despre situațiile, în care au fost accesate/prelucrate date cu caracter personal prin încălcarea normelor legale, despre care s-a luat cunoștință.
11. Beneficiarii Serviciului semnează Acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal conform *Anexei nr. 27*, iar Angajații Serviciului Acordul - conform *Anexei nr. 26*
12. Angajații și beneficiarii Serviciului semnează și Declarația de confidențialitate conform *Anexei nr. 28 și nr. 29 respectiv*.
13. Tipurile de date cu caracter personal care pot fi prelucrate în contextul acordării sprijinului în îngrijirii persoanelor cu dizabilități în cadrul Serviciului conform scopului și obiectivelor sunt:
 - 1) numele și prenumele;
 - 2) data și locul nașterii; genul;
 - 3) numărul personal de identificare de stat (IDNP);
 - 4) gradul de dizabilitate al persoanei;
 - 5) cetățenia; semnătura;
 - 6) numărul de telefon; adresa electronică;
 - 7) studii/profesie;

- 8) diagnostic medical;
 - 9) informații despre tratamente;
 - 10) monitorizarea stării epileptice;
 - 11) maladiile cronice;
 - 12) forma de suport comportamental;
 - 13) angajare în câmpul muncii;
 - 14) date despre familia biologică/extinsă, după caz;
 - 15) servicii sociale accesate;
 - 16) prestații sociale;
 - 17) utilizarea mijloacelor asistive;
 - 18) alte date necesare îndeplinirii misiunii serviciilor sociale, conform legislației în vigoare.
14. Prelucrarea datelor cu caracter personal se efectuează cu consimțământul subiectului datelor cu caracter personal.
 15. Consimțământul subiectului datelor cu caracter personal nu este cerut în cazurile în care prelucrarea este necesară pentru:
 - 1) executarea unui contract la care subiectul datelor cu caracter personal este parte sau pentru luarea unor măsuri înaintea încheierii contractului, la cererea acestuia;
 - 2) îndeplinirea unei obligații care îi revine angajaților conform legii;
 - 3) protejarea vieții, integrității fizice sau a sănătății subiectului datelor cu caracter personal;
 - 4) realizarea unui interes legitim al operatorului sau al terțului căruia îi sunt dezvăluite datele cu caracter personal, cu condiția ca acest interes să nu prejudicieze interesele sau drepturile și libertățile fundamentale ale subiectului datelor cu caracter personal;
 - 5) scopuri statistice, de cercetare istorică sau științifică, cu condiția ca datele cu caracter personal să rămână anonime pe toată durata prelucrării.
 16. Operatorul prelucrează datele cu caracter personal în scopuri de organizare, gestiune economico-financiară și administrativă privind proprii angajați și membrii de familie ai acestora, în cadrul activității de management resurse umane, asigurarea asistenței medicale, sociale.
 17. Toate documentele care conțin date cu caracter personal se înregistrează și urmează regulile de păstrare, procesare, multiplicare, transport, transmitere, distrugere și arhivare stabilite prin cadrul legal și normativ al Republicii Moldova.
 18. Accesul în încăperile în care se află documente ce conțin date cu caracter personal este strict limitat. În cazul în care nu se poate restricționa accesul în aceste încăperi, documentele se securizează în dulapuri închise cu chei.

**Anexa 27. Model Acord privind prelucrarea datelor cu caracter personal
(beneficiar)**

Subsemnatul/ Subsemnata

Numele													
Prenumele													
IDNP													
Seria buletinului de identitate													
Data eliberării buletinului de identitate													
Adresa													

sunt informat (ă) cu prevederile art.12 din Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal și îmi exprim consimțământul cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal ce mă vizează în scopul de a beneficia de Serviciul social "Asistență personală".

Confirm că mi s-au adus la cunoștință drepturile mele prevăzute în art.12-18 din Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, dreptul de a fi informat (ă), dreptul de acces, de intervenție, de opoziție, precum și de a mă adresa în instanța de judecată, în contextul prelucrării efectuate asupra datelor cu caracter personal ce mă vizează.

Am luat cunoștință de faptul că datele cu caracter personal vor fi prelucrate cu respectarea regimului de securitate și confidențialitate, în conformitate cu prevederile Legii nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Prezentul Acord intră în vigoare de la data semnării acestuia și va fi valabil până la momentul suspendării sau încetării prestării serviciilor în cadrul Serviciului "Asistență personală".

Numele, prenumele beneficiarului

Semnătura

Prezentul acord a fost întocmit în două exemplare, câte unul pentru fiecare Parte.

Am primit un exemplar

Data

Semnătura

**Anexa 28. Model Acord privind prelucrarea datelor cu caracter personal
(angajat)**

Subsemnatul/Subsemnata:

Numele													
Prenumele													
IDNP													
Seria buletinului de identitate													
Data eliberării buletinului de identitate													
Adresa													

sunt informat(ă) cu prevederile art. 12 din Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal și îmi exprim consimțământul cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal ce mă vizează în scopul angajării în calitate de asistent personal în cadrul Serviciului social "Asistență personală".

Confirm că mi s-au adus la cunoștință drepturile mele prevăzute în art.12-18 din Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal (dreptul de a fi informat (ă), dreptul de acces, de intervenție, de opoziție, precum și de a mă adresa în instanța de judecată, în contextul prelucrării efectuate asupra datelor cu caracter personal ce mă vizează).

Am luat cunoștință de faptul că datele cu caracter personal vor fi prelucrate cu respectarea regimului de securitate și confidențialitate, în conformitate cu prevederile Legii nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Prezentul acord intră în vigoare de la data semnării acestuia și va fi valabil până la momentul eliberării din cadrul Serviciului social "Asistență personală".

Numele, prenumele angajatului

Semnătura

Prezentul acord a fost întocmit în două exemplare, câte unul pentru fiecare Parte.

Am primit un exemplar

Data

20

Semnătura

Anexa 29. Model Declarație de confidențialitate (angajat)

20

Subsemnatul/(a) _____ născut(ă) la data de _____,
IDNP _____, cu domiciliul în localitatea _____,
str. _____ nr. _____, angajat/(ă) în cadrul _____,
în funcția de asistent personal, în baza CIM _____ din _____ 20 _____.

Obiectul Declarației

Obiectul prezentei Declarații reprezintă informațiile confidențiale și datele cu caracter personal la care are acces asistentul personal angajat al Serviciul social "Asistență personală".

DECLARAȚIE

Recunosc că, pentru a desfășura activitatea în cadrul _____, pot avea acces la informații confidențiale și date cu caracter personal aflate în gestiunea prestatorului.

Informația confidențială constituie acele date/cunoștințe, care reprezintă un secret profesional, informații financiare, informații din dosarul beneficiarului, planuri de promovare, proiecte, activități interne și externe, informații referitoare la organizarea internă, angajați, salarii, rezultatele dezvoltării, invenții, îmbunătățiri, metode și orice alte informații care, prin natura propriu-zisă a acestora pot fi considerate de Prestator a fi confidențiale sau secret profesional.

Termenul „*informații confidențiale*” va acoperi și informațiile referitoare la datele cu caracter personal a beneficiarilor și a angajaților, care includ orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale și/sau date despre viața privată și familială, situația financiară și alte date relevante.

Răspunderea

Sunt conștient/(ă) că, în cazul în care voi încălca prevederile normative privind protecția informațiilor confidențiale, voi răspunde în conformitate cu legea, în raport cu gravitatea faptei.

Numele, prenumele

Semnătura

Prezenta declarație a fost întocmită în două exemplare, câte unul pentru fiecare Parte.

Am primit un exemplar

Data

20

Semnătura

Anexa 30. Model Declarație de consimțământ informat (beneficiar)

_____ 20_____
Subsemnatul/(a) _____ născut(ă) la data de _____,
IDNP _____, cu domiciliul în localitatea _____,
str. _____ nr. _____, beneficiar al Serviciului social "Asistență personală".

DECLAR, în mod informat

Sunt de acord ca materiale foto și video de la activitățile organizate în cadrul Serviciului social "Asistență personală", să fie utilizate în scop de promovare și vizibilitate.

Sunt informat că materiale foto și video în care pot apărea pot fi plasate sau distribuite:

- a. La evenimente publice
- b. Pe pagina de Facebook a prestatorului
- c. Pe grupul online al persoanelor care beneficiază de Serviciu

Răspunderea

Sunt informat (ă) că, în cazul în care materialele foto sau video vor fi folosite în alte scopuri fără acordul meu, pot acționa în judecată persoana sau instituția care va săvârși aceste acțiuni.

Numele, prenumele

Semnătura

Prezenta declarație a fost întocmită în două exemplare, câte unul pentru fiecare Parte.

Am primit un exemplar

_____ 20_____
Data

Semnătura

4.3. Procedura cu privire la protecția împotriva violenței, neglijării, exploatării, tratamentului inuman și degradant

I. Dispoziții generale

1. Procedura este elaborată în conformitate cu prevederile Legii nr. 45/01.03.2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie care reglementează formele violenței și reacțiile de răspuns ale autorităților și în baza *Standardului 18. Protecția împotriva violenței, neglijării, exploatării, tratamentului inuman și degradant (Anexa nr. 2 HG nr. 314/2012)*, potrivit căruia Prestatorul aplică în Serviciul social "Asistență personală" o procedură de protecție a beneficiarului împotriva violenței, neglijării, discriminării și exploatării și tratamentului inuman și degradant.
2. Șeful/șefa Serviciului deține un *Registru privind protecția împotriva violenței* conform *Anexei nr. 35* în care consemnează situațiile sesizate de către beneficiar/reprezentantul sau legal sau asistenții personali, precum și măsurile care au fost aplicate.
3. Șeful/șefa Serviciului asigură informarea personalului, a beneficiarilor și reprezentanților lor legali asupra procedurilor cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau acuzațiilor de violență sau neglijență asupra beneficiarilor.
4. La admiterea în Serviciu, beneficiarul este informat de existența registrului și de modalitatea de înregistrare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de violență/neglijență.
5. Șeful/șefa Serviciului încurajează beneficiarii sau reprezentanții legali să sesizeze orice formă de violență din partea altor persoane.
6. Șeful/șefa Serviciului aduce la cunoștință asistenților personali, că în caz dacă se identifică situații de violență, neglijare sau exploatare a unui beneficiar au obligația de a anunța imediat poliția și șeful/șefa Serviciului. În situații în care este pusă în pericol iminent viața și securitatea beneficiarului, se anunță serviciile de urgență, organele de drept sau alte instituții specializate.
7. Șeful/șefa Serviciului se asigură că beneficiarii cunosc formele și semnele de violență, neglijare, exploatare și modalitățile de raportare a acestora, în mod special la:
 - 1) Serviciile de asistență telefonică gratuită **0 8001 0808** (telefonul de încredere pentru persoane cu dizabilități). Aceste număr sunt plasate la loc vizibil în cadrul Serviciului și este distribuit atât în rândul beneficiarilor, cât și în rândul asistenților personali;
 - 2) La telefonul Copilului – **116111**, în cazul în care beneficiar al Serviciului este copil cu dizabilități severe.
 - 3) Telefonul de Încredere pentru Femei și Fete - **0 8008 8008**, în cazul în care există semne de violență în familie.

II. Descrierea situațiilor de violență, neglijare, discriminare și exploatare

2. Se consideră situații de violență următoarele forme:
 - 1) Violență fizică
 - 2) Violență emoțională/psihologică (verbală sau non-verbală)
 - 3) Violență/ hărțuire sexuală
 - 4) Violență economică (materială sau financiară)/furt, înșelăciune, șantaj, sustragere resurse financiare și manipulare în procesul de gestionare;
 - 5) Violență spirituală

3. Se consideră situații de neglijare următoarele situații:
 - 1) Încălcarea obligațiilor prevăzute în Acordul de prestare a serviciilor, a fișelor de post și a Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului social "Asistență personală";
 - 2) Nerespectarea Planului individualizat de asistență și a programului de activități;
 - 3) Ignorarea nevoilor individuale ale beneficiarului Serviciului;
4. Se consideră situații de discriminare următoarele situații:
 - 1) Atitudine discriminatorie în acordarea serviciilor, în funcție de gen, dizabilitate, etnie, naționalitate, religie, situație materială;
 - 2) Refuzul acordării serviciilor, în funcție de gen, dizabilitate, etnie, naționalitate, religie, situație materială.
5. Se consideră situații de exploatare a beneficiarului următoarele situații:
 - 1) Munca dificilă (periculoasă) care, prin natura sau formele ei, poate produce efecte negative asupra siguranței, sănătății (fizice sau mentale) și dezvoltării morale a beneficiarului;
 - 2) Un volum excesiv de muncă atribuit beneficiarului evaluat după condițiile în care se realizează sau intensitatea/durata în timp;
 - 3) Realizarea unei munci chiar și ne semnificative ca formă de pedeapsă din partea asistentului personal.
 - 4) Munca forțată sau obligatorie fără acordul beneficiarului.

III. Cadrul de identificare și denunțare a situațiilor de violență

6. Orice angajat, voluntar, stagiar, beneficiar, membru, partener sau vizitator la domiciliul beneficiarului este în drept să semnaleze orice suspiciune de violență.
7. Orice bănuială sau situație de violență reală sau declarații ale beneficiarului/asistentului personal despre o potențială situație de violență, neglijare, discriminare, exploatare față de un beneficiar este denunțată.
8. Orice persoană va reacționa prompt în următoarele situații:
 - 1) Dacă este/a fost martor la un caz de violență, neglijare, discriminare, exploatare;
 - 2) Dacă bănuiește o situație de violență, neglijare, discriminare, exploatare;
 - 3) Dacă i s-a comunicat despre un act de violență, neglijare, discriminare, exploatare;
 - 4) Dacă a descoperit un caz de violență, neglijare, discriminare, exploatare.
9. Asistenții personali sau beneficiarii Serviciului care sunt martori sau obțin informație despre un act de violență, neglijare, discriminare, exploatare în procesul acordării asistenței la domiciliu sau în alte medii de activitate/muncă ale beneficiarului, sunt obligați să intervină pentru a-l stopa sau să solicite ajutor în cazul în care nu pot interveni de sine stătător.
10. Șeful/șefa Serviciului, voluntarii, reprezentanții partenerilor sau prestatorului sunt obligați să comunice imediat cazurile suspecte sau confirmate de violență, neglijare, discriminare, exploatare fie direct la prestator sau către organele de poliție.
11. În cazurile suspecte sau confirmate de abuz violență, vătămări corporale, neglijare severă, forme grave ale violenței psihologice, exploatare a beneficiarilor, din partea asistenților personali, membrilor familiei și altor persoane, se va informa imediat telefonic, iar timp de 24 de ore se va expedia Fișa de referire către prestator și organele de poliție.
12. În cazurile suspecte de discriminare, se va lua legătura cu **Consiliul pentru egalitate** (www.egalitate.md) pentru a urma procedura de depunere a plângerii.
13. În caz de bănuială sau situație de violență, neglijare, discriminare, exploatare asupra persoanei cu dizabilități se va acționa:

- 1) Imediat sau cât mai urgent posibil;
- 2) Confidențial;
- 3) Obiectiv, fără a exagera sau a interpreta informația;
- 4) În formă scrisă după ce s-a intervenit imediat telefonic.

IV. Evidența cazurilor de violență, neglijare, discriminare și exploatare

14. Serviciul deține un Registru de sesizări a cazurilor de violență, în care șeful/șefa Serviciului înregistrează cine a sesizat, care este conținutul sesizării și măsurile întreprinse.
15. În caz de incidente deosebite care afectează securitatea beneficiarilor asistentul personal imediat (prin telefon), iar ulterior în scris actorii direct interesați (familia, după caz poliția, șeful/șefa Serviciului etc.) în legătură cu toate incidentele deosebite (ce au avut loc în procesul de acordare a sprijinului), care afectează beneficiarul. Șeful/șefa Serviciului se asigură de faptul dacă sesizarea a fost expediată în maximum 24 de ore.
16. Prin **incidente deosebite** se înțelege:
 - 1) decesul accidental al unui beneficiar, inclusiv circumstanțele în care s-a produs;
 - 2) bolile infecțioase acute care prezintă pericol pentru sănătatea publică;
 - 3) leziunile sau vătămările grave ori accidente;
 - 4) contravențiile și infracțiunile;
 - 5) orice acuzații privind comportamentul inadecvat al personalului;
 - 6) absența nejustificată de la domiciliu a beneficiarului (vagabondaj, consum de alcool, consum de droguri etc.);
 - 7) măsurile de restricționare a libertății de mișcare a beneficiarilor, luate de personal în situații de forță majoră.
17. Notificările efectuate și măsurile întreprinse pentru rezolvarea incidentelor sunt consemnate în dosarul beneficiarului și în registru de evidență a incidentelor deosebite (*Anexa nr.29*), care pot afecta sau afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului.

Anexa 31. Model Registru de sesizări a cazurilor de violență

Data	Numele, prenumele persoanei care a sesizat cazul	Date despre caz	Măsurile întreprinse	Monitorizarea cazului

Anexa 32 Registru de evidență a incidentelor deosebite

Data producerii incidentului	Natura acestuia	Consecințele asupra beneficiarului	Data notificării instituțiilor competente despre incident	Măsurile luate

4.4. Procedura cu privire la depunerea și examinarea petițiilor

I. Dispoziții generale

1. Prezenta Procedură determină modalitatea de depunere și examinare a petițiilor în cadrul Serviciului social "Asistență personală", în scopul asigurarea respectării drepturilor beneficiarilor și personalului din cadrul Serviciului.
2. Procedura este elaborată în conformitate cu *Standardul nr. 19. Depunerea și examinarea sesizărilor (Anexa nr. 2 la HG nr.314/2012)*.
3. În sensul prezentei proceduri, **petiția** reprezintă orice plângere, cerere, reclamație sau propunere adresată prestatorului de către o persoană fizică; în prezenta procedură termenul de "petiție" este echivalent cu termenul "sesizare".
4. Serviciul garantează beneficiarilor sau, după caz, altor persoane interesate, posibilitatea înaintării petițiilor și sugestiilor în condiții de deplină siguranță, promptitudine și discreție.
5. Prezenta procedură se aplică tuturor beneficiarilor sau reprezentanților săi legali precum și asistenților personali angajați ai Serviciului.
6. Beneficiarii, la admiterea în Serviciu, sunt informați cu privire la dreptul de a formula petiții în legătură cu calitatea îngrijirii și sprijinului primit în cadrul Serviciului, acest fapt fiind consemnat în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.
7. Beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia, asistenții personali au dreptul de a depune petiții cu privire la:
 - 1) calitatea asistenței acordate;
 - 2) lezarea drepturilor beneficiarilor și personalului angajat în cadrul Serviciului;
 - 3) admiterea beneficiarului în cadrul Serviciului;
 - 4) suspendarea sau încetarea prestării serviciilor;
 - 5) rezilierea contractului individual de muncă cu asistentul personal;
 - 6) aplicarea sancțiunilor disciplinare asistentului personal;
 - 7) în alte situații prevăzute de legislație.

II. Modalități de depunere, înregistrare și examinare a petițiilor

8. Petițiile pot fi adresate direct sau prin intermediul reprezentantului legal și pot fi înaintate prin următoarele modalități:
 - 1) în scris, prin depunerea în boxa pentru petiții și sugestii amplasată într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor în cadrul Serviciului;
 - 2) prin servicii poștale sau fax;
 - 3) prin poșta electronică (mesajul trebuie să fie laconic, max. 2000 simboluri) sau prin intermediul paginii web oficiale;
 - 4) verbal, prin apel telefonic sau audiență, caz în care solicitarea este consemnată într-un proces-verbal.
9. Petițiile transmise în formă electronică trebuie să respecte cerințele privind semnătura electronică, conform Legii nr. 91/2014.
10. Prestatorul este obligat să primească și să înregistreze orice petiție. Nu se admite refuzul primirii pe motive de neкомпetență sau lipsă de relevanță.
11. Depunerea petiției prin intermediul Boxei de reclamații:
 - 1) Boxa se verifică săptămânal de către șeful/șefa Serviciului;

- 2) La extragerea petițiilor se întocmește un proces-verbal care include: data, numele persoanelor prezente la deschiderea Boxei și conținutul fiecărei petiții;
12. Petițiile sunt înregistrate imediat în Registrul de evidență a petițiilor.
13. Petițiile sunt examinate în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018.
14. Termenul de examinare al petiției este de 30 de zile, iar în cazuri complexe, termenul poate fi prelungit cu cel mult 15 zile, cu informarea obligatorie a petiționarului.
15. În situația în care petiția ține de competența altei autorități, originalul se expediază acesteia în termen de 5 zile lucrătoare, informând petiționarul.
16. Nu se examinează petițiile anonime, cele care nu conțin date de identificare sau cele care utilizează un limbaj necenzurat/ofensator.
17. Petițiile care conțin amenințări la viața și sănătatea beneficiarilor și/sau a angajaților, și/sau a membrilor familiilor acestora, precum și amenințări la adresa organizației și/sau alte situații care depășesc atribuțiile Prestatorului se remit organului de drept competent.

III. Soluționarea și comunicarea rezultatelor

18. Analiza conținutului petițiilor și determinarea modalităților de soluționare are loc în cadrul ședințelor săptămânale de planificare.
19. Prestatorul este obligat să ofere un răspuns în scris petiționarului, prin aceeași metodă prin care a fost depusă petiția cu excepția cazurilor când petiționarii solicită în scris o altă formă de expediere a răspunsului.
20. Petiționarii care au înaintat petiții în formă scrisă sunt informați în scris despre rezultatul examinării.
21. Petiția în format electronic va fi examinată în cazul descrierii concrete a cazului, propunerii sau formulării clare a întrebării. Textul mesajului electronic trebuie să fie elaborat într-o formă laconică (max. 2000 de simboluri). În urma examinării mesajului electronic, petiționarul va primi răspuns, în format electronic, pe adresa electronică indicată în mesaj.
22. Toate petițiile vor fi tratate cu promptitudine și discreție, cu respectarea principiului confidențialității, legalității, transparenței. La prezentarea și examinarea mesajelor electronice este garantată confidențialitatea datelor cu caracter personal și a informației furnizate.
23. Registrul de evidență a petițiilor va conține descrierea succintă a rezultatului examinării și măsurile întreprinse.
24. În cazul în care petiționarul nu este de acord cu decizia luată, acesta are dreptul de a se adresa instanței de judecată competente sau structurilor ierarhice superioare în termenele stabilite de legislație.

IV. Dispoziții finale

25. Nerespectarea prezentei proceduri de către personalul angajat (ex: tănuirea unei petiții, intimidarea unui martor) constituie abatere disciplinară gravă și se sancționează conform Codului Muncii.
26. Prezenta procedură va fi explicată în format ușor de înțeles beneficiarilor, pentru a fi înțeleasă de toate persoanele cu dizabilități severe, indiferent de tipul și severitatea dizabilității.

Anexa 33. Formular petiție

Numele, prenumele sau denumirea petiționarului (persoană fizică sau juridică):

Domiciliul sau sediul petiționarului _____

Adresa de poștă electronică (dacă se solicită răspuns pe această cale):

Denumirea autorității publice: _____

Obiectul petiției și motivarea acesteia:

Semnătura petiționarului sau a reprezentantului său legal sau împuternicit _____

Notă: În cazul petiției transmise în formă electronică – semnătura electronică

Data: _____

Anexa 34. Model Registru de evidență a înregistrării și examinării petițiilor

Nr.	Data, luna, anul	Numele, prenumele persoanei care a depus petiția	Date succinte despre conținutul petiției	Persoana /persoanele responsabilă (e) de examinarea petițiilor	Măsurile întreprinse de către prestator

BIBLIOGRAFIE

1. Hotărârea Guvernului nr. 314 din 23.05.2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a Standardelor minime de calitate, cu modificările și completările ulterioare, disponibilă pe: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=152503&lang=ro#
2. Hotărârea Guvernului nr.357 din 18.04.2018 cu privire la determinarea dizabilității (Formularul nr. 2 Programul Individual de Reabilitare și Incluziune Socială) disponibilă pe: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=144885&lang=ro#
3. Hotărârea Guvernului nr.95 din 07.02.2014 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale, cu modificările și completările ulterioare, disponibil pe: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=137201&lang=ro#
4. Legea nr.166 din 09.07.2010 pentru ratificarea Convenției Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități, disponibilă pe: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=24019&lang=ro#
5. Legea nr.60 din 30.03.2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, cu modificările și completările ulterioare, disponibilă pe: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=151196&lang=ro#
6. Legea nr.123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale cu modificările și completările ulterioare, disponibilă pe: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=141516&lang=ro#
7. Legea nr.547 din 25.12.2003 cu modificările și completările ulterioare, disponibilă pe: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=142238&lang=ro#
8. Legea nr. 129 din 08.06.2012 privind acreditarea serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, disponibilă pe: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=135050&lang=ro#
9. Pilonul European al Drepturilor Sociale, disponibil pe: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32017C1213\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32017C1213(01))
10. Recomandarea Consiliului (2022/C 476/01), disponibilă pe: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ:JOC_2022_476_R_0001
11. Națiunile Unite în Moldova (2026). Egalitate și calitate în prestarea de servicii de sprijin incluzive pentru persoanele cu dizabilități (EQUIP): documente fundamentale și lista de verificare, disponibil pe: <https://moldova.un.org/ro/315752-egalitate-%C8%99i-calitate-%C3%AEn-prestarea-de-servicii-de-sprijin-incluzive-pentru-persoanele-cu>
12. Strategia Europeană pentru serviciile de îngrijire pe termen lung (2022), disponibilă pe: https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13298-European-care-strategy_en
13. The Inclusive movement (2025). The I-CAN assessment approach and toolkit. disponibil pe: <https://www.inclusivemovement.com.au/blog/ndis-update-understanding-the-i-can-assessment?srltid=AfmBOofX1s4vIJdadKWnJkKraCwT6GOIYBzZS3sccIhJdxpeFmj5u2K>