

GHID

pentru prestatorii de servicii de îngrijire socială la domiciliu

Tamara Adașan

2018

Acest ghid este posibil datorită ajutorului generos al poporului american oferit prin intermediul Agenției SUA pentru Dezvoltare Internațională (USAID). Opiniile exprimate aparțin AO „CASMED” și nu reflectă în mod necesar poziția USAID sau a Guvernului SUA.

CUVÂNT ÎNAINTE

Ghidul pentru prestatorii de servicii de îngrijire socială la domiciliu a fost elaborat în cadrul proiectului „Organizațiile Societății Civile Rurale – actori pro-activi în furnizarea și dezvoltarea de servicii comunitare și promovarea integrării europene”, implementat de Asociația Obștească „CASMED” în perioada 1 august 2014 – 15 august 2018 și finanțat de către Agenția SUA pentru Dezvoltare Internațională (USAID) în cadrul programului „Parteneriate pentru o Societate Civilă Durabilă în Moldova” implementat de FHI 360.

Acest Ghid este destinat prestatorilor publici și privați de servicii de îngrijire socială la domiciliu.

Ghidul oferă o informație necesară prestatorilor de servicii de îngrijire socială la domiciliu cu privire la cadrul normativ de bază care reglementează domeniul vizat: legi, hotărâri ale Guvernului, regulamente, standarde.

O componentă aparte a acestui Ghid explică procedura de acreditare a prestatorului de servicii sociale. Ghidul poate fi utilizat ca un suport metodologic pentru consolidarea capacităților de prestare a serviciilor în conformitate cu legislația, dar și ca o sursă de indicații în procesul de pregătire pentru acreditarea prestatorului de servicii de îngrijire socială la domiciliu.

MULȚUMIRI

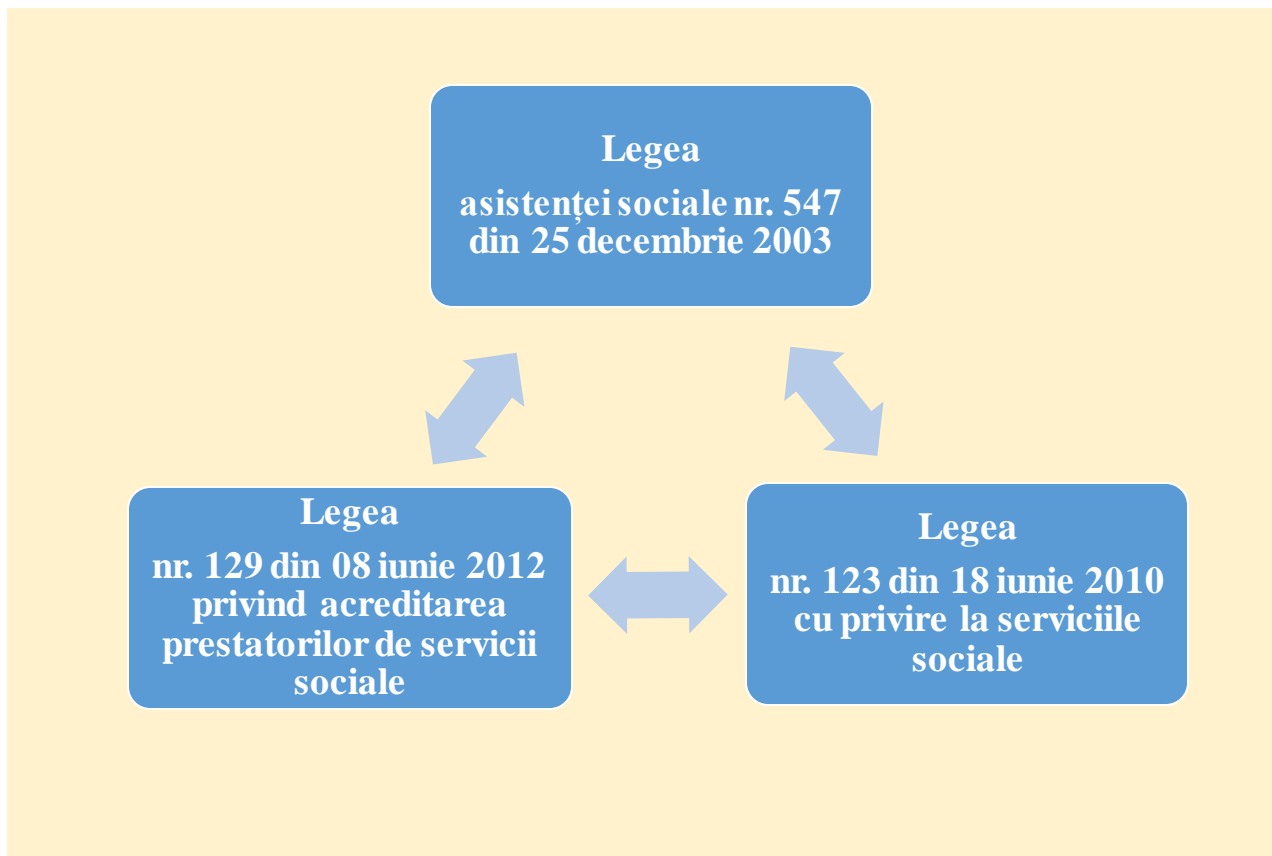
În procesul de elaborare autorul a colaborat cu reprezentanții rețelei prestatorilor de servicii de îngrijire la domiciliu din Republica Moldova și cu reprezentanții Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale. Autorul apreciază înalt participarea la elaborarea prezentului Ghid a doamnei Viorica Dumbrăveanu, viceministru al Sănătății, Muncii și Protecției Sociale și a doamnei Angela Chirilov, șef al Inspecției Sociale.

CUPRINS:

CAPITOLUL I. REGLEMENTĂRI GENERALE	4
Cadrul normativ în domeniul serviciilor sociale.....	4
Tipurile de servicii sociale.....	5
Standarde minime de calitate în prestarea serviciilor sociale.....	6
Prestatorii de servicii sociale.....	13
Dreptul prestatorilor de servicii sociale.....	13
CAPITOLUL II. ACREDITAREA PRESTATORILOR DE SERVICII SOCIALE	15
Definirea, scopul și obiectivele acreditării.....	15
Principiile de bază ale acreditării.....	16
Criteriile de acreditare a prestatorului de servicii sociale.....	16
Etapele procedurii de acreditare a prestatorilor de servicii sociale.....	17
Acreditarea inițială.....	22
Acreditarea provizorie.....	23
Suspendarea certificatului de acreditare.....	23
Retragerea certificatului de acreditare.....	24
Forma grafică a procedurii de acreditare.....	24
Instrumentele de bază ale procedurii de acreditare a prestatorilor de servicii sociale.....	25
Bibliografie	29

Capitolul I. REGLEMENTĂRI GENERALE

CADRUL NORMATIV ÎN DOMENIUL SERVICIILOR SOCIALE



Cadrul normativ în domeniul serviciilor sociale este reglementat de trei legi principale:

Legea asistenței sociale nr. 547 din 25 decembrie 2003. Organizarea și funcționarea sistemului național de asistență socială este reglementată de Legea asistenței sociale nr. 547 din 25 decembrie 2003¹. 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.

Conform prevederilor art. 12 alin. 2 al Legii asistenței sociale nr. 547 –XV din 25.12.2003, Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei elaborează și promovează politica de asistență socială la nivel național, actele normative pentru implementarea politicilor în sistemul de asistență socială, coordonează și evaluează activitatea structurilor teritoriale de asistență socială și cooperează cu autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi și de nivelul al doilea și cu reprezentanții societății civile, în condițiile legii, în scop de dezvoltare a serviciilor sociale și de asigurare a calității lor.

¹ Legea asistenței sociale Nr. 547 din 25.12.2003, Publicat: 12.03.2004 în Monitorul Oficial Nr. 42-44 art Nr: 249.

Legea nr. 123 din 18 iunie 2010 cu privire la serviciile sociale. Legea nr. 123 din 18 iunie 2010 cu privire la serviciile sociale² stabilește cadrul general de creare și funcționare a sistemului integrat de servicii sociale, 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.

Legea cu privire la serviciile sociale definește tipurile de servicii sociale, reglementează organele abilitate în prestarea serviciilor, drepturile beneficiarilor de servicii sociale, procedura de acordare a serviciilor sociale, inspecția serviciilor sociale, monitorizarea și evaluarea serviciilor sociale și finanțarea serviciilor sociale.

Aplicarea prevederilor Legii cu privire la serviciile sociale se efectuează în strictă conformitate cu Hotărârile Guvernului prin care sunt aprobate Regulamentele și standardele pentru serviciile sociale.

Legea nr. 129 din 08 iunie 2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale. Legea nr. 129 din 08 iunie 2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale³ stabilește cadrul general privind crearea și funcționarea sistemului național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale, principiile de bază, criteriile generale, modul și condițiile de acreditare a prestatorilor de servicii sociale.

Acreditarea prestatorilor de servicii sociale se face în scopul determinării, în baza standardelor de calitate ale acestor servicii, a capacității prestatorilor de servicii sociale, indiferent de tipul de proprietate, de forma juridică de organizare și de subordonarea administrativă, de a presta către populație servicii sociale calitative și în scopul sporirii răspunderii pentru respectarea standardelor de calitate.

TIPURILE DE SERVICII SOCIALE

Conform Legii nr. 123 din 18 iunie 2010 serviciile sociale reprezintă un ansamblu de măsuri și activități realizate pentru a satisface necesitățile sociale ale persoanei/familiei în vederea depășirii unor situații de dificultate, de prevenire a marginalizării și excluziunii sociale. În conformitate cu prevederile Legii cu privire la serviciile sociale, serviciile sociale se clasifică în trei tipuri principale:

Servicii sociale primare	Servicii sociale specializate	Servicii sociale cu specializare înaltă
		
Serviciile care se acordă la nivel de comunitate tuturor beneficiarilor și au drept scop	Serviciile care implică antrenarea specialiștilor și au drept scop menținerea, reabilitarea și	Serviciile prestate într-o instituție rezidențială sau într-o instituție specializată

² Legea Nr. 123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale, Publicat: 03.09.2010 în Monitorul Oficial Nr. 155-158, art Nr: 541; Data intrării în vigoare: 03.03.2011.

³ Legea nr. 129 din 08 iunie 2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale Publicat: 31.08.2012 în Monitorul Oficial Nr. 181-184, art Nr : 593; Data intrării în vigoare: 31.01.2013

<p>prevenirea sau limitarea unor situații de dificultate care pot cauza marginalizarea sau excluziunea socială.</p> <p>Serviciile sociale primare includ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Asistența socială comunitară;</i> • <i>Îngrijire socială la domiciliu;</i> • <i>Cantina de ajutor social;</i> • <i>Centru comunitar de asistență socială.</i> <p>Dezvoltarea și prestarea acestor servicii sunt în responsabilitatea autorităților locale de nivel I.</p> <p>Acestea trebuie să asigure evaluarea nevoilor, planificarea dezvoltării acestor servicii pe baza nevoilor identificate, inclusiv a resurselor financiare necesare și prestarea serviciilor.</p>	<p>dezvoltarea capacităților individuale pentru depășirea unei situații de dificultate în care se află beneficiarul sau familia acestuia.</p> <p>Serviciile sociale specializate includ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>tutela (curatela);</i> • <i>asistența parentală profesionistă;</i> • <i>casa de copii de tip familial;</i> • <i>echipa mobilă;</i> • <i>casa comunitară;</i> • <i>locuința protejată;</i> • <i>echipa mobilă;</i> • <i>centrul de plasament temporar;</i> • <i>centrul maternal etc.</i> <p>Dezvoltarea și prestarea acestor servicii sunt în responsabilitatea autorităților locale de nivel II.</p> <p>Acestea trebuie să asigure evaluarea nevoilor, planificarea dezvoltării acestor servicii pe baza nevoilor identificate, inclusiv a resurselor financiare necesare și prestarea serviciilor. Acest din urmă aspect poate fi realizat direct de către autoritățile locale sau poate fi contractat cu un prestator extern.</p>	<p>de plasament temporar, care impun un șir de intervenții complexe ce pot include orice combinație de servicii sociale specializate, acordate beneficiarilor cu dependență sporită și care necesită supraveghere continuă (24/24 ore).</p> <p>Aceste servicii sunt în responsabilitatea administrației publice centrale de specialitate.</p>
--	--	---

STANDARDE MINIME DE CALITATE ÎN PRESTAREA SERVICIILOR SOCIALE

Calitatea serviciilor sociale reprezintă un ansamblu de cerințe și condiții ce sunt îndeplinite, de prestatorii de servicii sociale acordate de aceștia, pentru a răspunde nevoilor și așteptărilor beneficiarilor.

Calitatea serviciilor publice se apreciază după nivelul în care acestea satisfac necesitățile permanente, de interes ale consumatorilor, ce poate fi exprimat prin:

- a) timpul cheltuit pentru prestarea serviciilor, sau prin
- b) gradul de confort asigurat de serviciile respective, ori prin
- c) efectul pe care îl au asupra intelectului, sănătății, siguranței, integrității beneficiarilor.

Pentru a defini și monitoriza calitatea serviciilor, furnizorii trebuie să înțeleagă importanța primordială a dorințelor, nevoilor și aspirațiilor beneficiarilor acestor servicii.

Asigurarea calității cuprinde totalitatea activităților de:

- a) dezvoltare,
- b) planificare,
- c) implementare și
- d) îmbunătățire permanentă a activităților aferente serviciilor sociale

și presupune un proces continuu de

- a) analiză,
- b) evaluare,
- c) certificare,
- d) monitorizare și
- e) control din partea autorităților statului și a furnizorilor de servicii sociale.

De asemenea asigurarea calității cuprinde standardele care se aplică și toate instrumentele care pot fi folosite pentru planificarea și implementarea procesului continuu și dinamic de creștere a calității.

Pentru a furniza servicii calitative este nevoie de stabilirea prealabilă a standardelor de calitate. Ele trebuie să fie stabilite în concordanță cu misiunea și obiectivele organizației.

Una din pârghiile prin care asigurăm calitatea serviciilor este folosirea standardelor de calitate. Standardele de calitate sunt în același timp o condiție, un pas necesar pentru o finanțare publică.

Odată stabilite, de comun acord cu toți partenerii implicați, standardele pot fi incluse ca elemente componente ale contractului între finanțator și un furnizor de servicii sociale.

Fiind puse în practică ele vor putea fi revăzute și îmbunătățite, la anumite intervale de timp. Un aspect esențial al furnizării serviciilor medicale și sociale este asigurarea calității acestora. Astfel un pas important în evaluarea nivelului calitativ al serviciilor și în asigurarea calității este elaborarea și utilizarea unor criterii măsurabile ale calității.

Standardele de calitate sunt puncte de referință, cerințele minime stabilite, care trebuie respectate de către furnizorul de servicii medicale și sociale.

Evaluarea calității constă în analiza modului în care furnizorii și serviciile sociale îndeplinesc condițiile prevăzute de lege, precum și cerințele specifice de calitate, evidențiate printr-un set de standarde, criterii axate cu precădere, pe aspecte referitoare la:

a) **acordarea serviciilor sociale**: asigurarea unor servicii sociale eficiente, accesibile, comprehensive, sustenabile, centrate pe nevoile individuale ale beneficiarului;

b) **relația între furnizorii de servicii sociale și beneficiarii acestora**: utilizarea de mijloace de informare și comunicare corecte, transparente și accesibile, asigurarea confidențialității și securității datelor și informațiilor personale, utilizarea mecanismelor de prevenție și combatere a riscului de abuz fizic, psihologic sau financiar asupra beneficiarului;

c) **participarea beneficiarilor**: implicarea activă a beneficiarilor și a familiilor acestora în planificarea, acordarea și evaluarea serviciilor sociale;

d) **relația între furnizorii de servicii sociale și autoritățile administrației publice, partenerii sociali și alți reprezentanți ai societății civile de la nivelul comunității**: coordonarea eficientă între sectorul public și privat, încurajarea parteneriatelor pentru asigurarea sustenabilității și continuității

serviciilor sociale, promovarea dezvoltării serviciilor sociale de proximitate/comunitare și a integrării acestora cu serviciile de sănătate, educație și alte servicii de interes general.

e) **dezvoltarea resurselor umane implicate în acordarea serviciilor sociale și îmbunătățirea condițiilor de muncă**: recrutarea de personal calificat și asigurarea formării continue a acestuia, asigurarea condițiilor de lucru adecvate și a echipamentelor specifice activităților derulate, asigurarea sănătății și securității la locul de muncă.

Actualmente în sistemul de asistență socială 23 de servicii sociale, inclusive pentru serviciul "Îngrijire socială la domiciliu", se prestează în conformitate cu standardele minime de calitate, elaborate de autoritatea publică centrală Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale (până în august 2017 – Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei).

1. Standardele minime de calitate pentru Serviciul îngrijire socială la domiciliu⁴
2. Standardele minime de calitate pentru Serviciul social Centrul de zi pentru copii în situație de risc
3. Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în centrele de zi pentru copii cu dizabilități
4. Standardele minime de calitate privind îngrijirea, educarea și socializarea copilului din Centrul de plasament temporar
5. Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în centrele de plasament pentru copii cu dizabilități
6. Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în cadrul Centrului de zi pentru persoane vârstnice
7. Standardele minime de calitate pentru serviciile prestate în cadrul Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali
8. Standarde minime de calitate a serviciilor sociale prestate în cadrul Centrului de plasament pentru persoane vârstnice
9. Standarde minime de calitate pentru serviciile prestate în cadrul Serviciul social integrat pentru persoanele fără adăpost
10. Standarde minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie
11. Standarde minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale
12. Standardele minime de calitate pentru Serviciul de asistență parentală profesionistă
13. Standarde minime de calitate pentru casele de copii de tip familial
14. Standarde minime de calitate pentru Serviciul social „Casă comunitară pentru copii în situație de risc”
15. Standarde minime de calitate pentru serviciul social „Casă comunitară”
16. Standardele minime de calitate pentru serviciul social „Respiro”
17. Standardele minime de calitate pentru Serviciul social „Echipă mobilă”
18. Standarde minime de calitate pentru Serviciul social „Plasament familial pentru adulți”
19. Standarde minime de calitate pentru Serviciul social „Asistență personală”
20. Standarde minime de calitate privind Serviciul social de sprijin pentru familiile cu copii
21. Standardele minime de calitate pentru Serviciul social „Locuință protejată”
22. Standardele minime de calitate pentru serviciile prestate în cadrul Centrului social regional pentru asistența persoanelor infectate HIV/SIDA și a membrilor familiilor acestora
23. Standardele minime de calitate pentru Serviciul de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane

Standardele minime de calitate privind organizarea și serviciilor sociale diferă de la un serviciu la altul în corespundere cu specificul serviciului social respectiv, însă acestea trebuie să asigure respectarea următoarelor categorii:

- 1) Principiilor de funcționare;
- 2) Organizarea și funcționarea serviciului;

⁴ Hotărârea Guvernului Nr. 1034 din 31.12.2014 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu și a Standardelor minime de calitate. Publicat : 16.01.2015 în Monitorul Oficial Nr. 1-10, art Nr : 1

- 3) Protecția și reclamațiile;
- 4) Resursele umane.

În serviciul de îngrijire la domiciliu prestatorul este obligat să respecte:

1.	Principiile de funcționare	<p>Accesibilitatea și disponibilitatea – standardul 1 Condițiile de funcționare a Serviciului de îngrijire socială la domiciliu (în continuare – Serviciu) corespund necesităților beneficiarilor, scopului, obiectivelor și conținutului Serviciului. Prestatorul de servicii (în continuare – prestator) asigură accesul gratuit și universal al potențialilor beneficiari la Serviciu. <i>Rezultat:</i> Serviciul este accesibil și disponibil. <i>Indicatori de realizare:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) datele de contact ale prestatorului (adresa, numărul de telefon/fax și adresa de email) sînt disponibile populației; 2) populația poate contacta prestatorul în scris, la telefon/fax, prin email; 3) personalul Serviciului comunică cu solicitanții sau beneficiarii Serviciului în limba română sau în limba rusă, în funcție de limba vorbită de acesta. <p>Informarea – standardul 2 Prestatorul realizează sistematic activități de informare a populației despre Serviciu, informarea realizîndu-se prin metode adaptate la particularitățile potențialilor beneficiari. <i>Rezultat:</i> populația este informată despre Serviciu, scopul și conținutul acestuia. <i>Indicatori de realizare:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) prestatorul dispune de materiale informaționale (panouri informaționale, pliante, buclele, leflete etc.); 2) informația este expusă într-un limbaj accesibil; 3) informația este disponibilă în limba română sau în limba rusă, precum și în alte limbi vorbite de majoritatea populației din unitatea administrativ-teritorială respectivă; 4) prestatorul întreprinde măsuri pentru informarea populației despre Serviciu și conținutul acestuia, inclusiv prin intermediul mass-media (radio, televiziune, presa scrisă), al telefoniei și al rețelei internet; 5) în procesul de informare și sensibilizare se utilizează inclusiv date privind rezultatele activității Serviciului. <p>Abordarea individualizată – standardul 3 Activitățile realizate în cadrul Serviciului sînt adaptate la necesitățile individuale ale beneficiarilor. <i>Rezultat:</i> asistența oferită beneficiarilor corespunde necesităților individuale identificate. <i>Indicatori de realizare:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Serviciul dispune de o metodologie de lucru pentru identificarea necesităților beneficiarilor; 2) personalul Serviciului cunoaște și aplică metodologia de lucru pentru identificarea necesităților beneficiarilor. <p>Parteneriatul – standardul 4 Prestatorul stabilește parteneriate cu autoritățile administrației publice locale, instituțiile, organizațiile, alți prestatori de servicii relevanți pentru acordarea unui suport suplimentar beneficiarilor Serviciului. <i>Rezultat:</i> parteneriatele stabilite contribuie la intensificarea și diversificarea activităților oferite beneficiarilor. <i>Indicatori de realizare:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) prestatorul are încheiate acorduri de colaborare cu autoritățile administrației publice locale, instituțiile, organizațiile și cu alți prestatori de servicii relevanți; 2) acordurile de colaborare sînt implementate conform obiectivelor stabilite. <p>Participarea – standardul 5 Prestatorul asigură participarea beneficiarilor la planificarea și prestarea Serviciului. <i>Rezultat:</i> opinia beneficiarilor este consultată. <i>Indicator de realizare:</i> beneficiarii participă la procesul de: evaluare a necesităților conform formularelor întocmite de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei;</p>
-----------	-----------------------------------	--

		<p>elaborare a planului individualizat de îngrijire; reevaluare a necesităților și revizuire a planului individualizat de îngrijire.</p> <p>Confidențialitatea – standardul 6 Prestatorul asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal. <i>Rezultat:</i> confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu Legea nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal. <i>Indicator de realizare:</i> prestatorul este operator de date cu caracter personal.</p> <p>Nondiscriminarea – standardul 7 Prestarea Serviciului se realizează în baza principiului nondiscriminării. <i>Rezultat:</i> prestatorul contribuie la promovarea și respectarea drepturilor omului, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinie politică sau altă opinie, de cetățenie, apartenență etnică sau origine socială, de statutul la naștere, de situația materială, de gradul și tipul dizabilității. <i>Indicatori de realizare:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) prestatorul dispune de un set de reguli pentru prevenirea discriminării; 2) personalul cunoaște și aplică metode de lucru cu persoanele victime ale discriminării și previne discriminarea în procesul de prestare a Serviciului; 3) nu există cazuri confirmate de discriminare în cadrul Serviciului.
2.	<p>Organizarea și funcționarea serviciului</p>	<p>Dotarea Serviciului – standardul 8 Serviciul dispune de spații adecvate pentru activitatea personalului și audiența populației. <i>Rezultat:</i> amenajarea și dotarea spațiului Serviciului facilitează activitatea personalului. <i>Indicatori de realizare:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) personalul administrativ al Serviciului public este amplasat în sediul structurii teritoriale de asistență socială (pentru prestatorii privați: aceștea sunt obligați să dispună de sediu corespunzător înregistrat; 2) suprafața atribuită pentru amenajarea locurilor de muncă ale personalului administrativ este de 6 m²; 3) încăperile în care activează personalul administrativ sînt: izolate fonic; conectate la sistemul de termoficare; dotate cu aer condiționat; iluminate corespunzător; dotate cu mobilier (dulapuri, rafturi etc.); 4) culorile folosite pentru amenajarea interioară a spațiului sînt neutre; 5) Serviciul este dotat cu sau are acces la utilizarea echipamentului tehnic: imprimantă de rețea; xerox; fax; scanner; 6) fiecare loc de muncă al personalului administrativ este dotat cu: masă de birou; fotoliu; computer cu programe licențiate și conexiune la internet; UPS-uri pentru computere; telefon; 7) Serviciul dispune de sau are acces la o sală de ședințe, dotată cu mobilierul și echipamentul necesar; 8) Serviciul dispune de mijloace de transport adecvate pentru desfășurarea activității; 9) Serviciul dispune de mijloace financiare necesare pentru procurarea abonamentelor de călătorie în transportul public sau compensarea cheltuielilor de deplasare în scop de serviciu. <p>Dotarea lucrătorilor sociali – standardul 9 Prestatorul asigură lucrătorii sociali cu echipamentul necesar pentru desfășurarea activităților de îngrijire la domiciliu. <i>Rezultat:</i> dotarea cu echipament a lucrătorilor sociali contribuie la prestarea calitativă a serviciilor de îngrijire la domiciliu a beneficiarilor. <i>Indicator de realizare:</i> lucrătorul social este asigurat cu: scurtă de iarnă și de toamnă-primăvară; salopetă/halat; mănuși de protecție din cauciuc și din stofă; încălțăminte (de iarnă și de vară); geantă (două pe an); cărucior pentru transportarea produselor alimentare și industriale.</p>

Admiterea în Serviciu a beneficiarului – standardul 10

Admiterea beneficiarilor în Serviciu se efectuează conform criteriilor de eligibilitate, în condițiile legislației.

Rezultat: toți beneficiarii sînt admiși în Serviciu conform criteriilor de eligibilitate.

Indicatori de realizare:

- 1) personalul Serviciului cunoaște și aplică criteriile de eligibilitate stabilite conform legislației;
- 2) dosarul personal al beneficiarului conține documentele confirmative stabilite conform legislației.

Planul individualizat de îngrijire – standardul 11

Beneficiarii Serviciului sînt îngrijiți de lucrătorul social la domiciliu conform planului individualizat de îngrijire, elaborat în baza evaluării necesităților acestora.

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

Indicatori de realizare:

- 1) personalul Serviciului cunoaște și aplică procedura de evaluare a necesităților beneficiarului, de elaborare, implementare și revizuire a planului individualizat de îngrijire;
- 2) lucrătorii sociali au grafic de vizite la domiciliu pentru fiecare beneficiar, coordonat cu beneficiarul și aprobat de șeful Serviciului;
- 3) serviciile de îngrijire prestate de lucrătorul social în cadrul fiecărei vizite sunt reflectate în fișa de prestare a îngrijirii.

Acordul sau contractul de prestare a serviciilor – standardul 12

În baza planului individualizat de îngrijire, prestatorul semnează cu beneficiarul un acord sau un contract de prestare servicii.

Rezultat: toate activitățile realizate în procesul de îngrijire socială a beneficiarului se încadrează în prevederile acordului sau ale contractului de prestare servicii.

Indicatori de realizare:

- 1) beneficiarii dispun de o copie a acordului sau a contractului semnat de ambele părți;
- 2) conținutul acordului sau al contractului este revizuit în cazul modificării planului individualizat de îngrijire.

Asigurarea îngrijirii la domiciliu – standardul 13

Serviciile prestate beneficiarilor de lucrătorul social la domiciliu sînt conforme planului individualizat de îngrijire.

Rezultat: beneficiarii primesc în volum deplin toate serviciile de îngrijire prevăzute în planul individualizat de îngrijire.

Indicatori de realizare:

- 1) lucrătorii sociali dispun de un grafic de vizite la domiciliu pentru fiecare beneficiar, coordonat cu beneficiarul și aprobat de șeful Serviciului;
- 2) serviciile de îngrijire prestate de lucrătorul social în cadrul fiecărei vizite sînt reflectate în fișa de prestare a îngrijirii;
- 3) fișa de prestare a îngrijirii se perfectează în două exemplare și se semnează de lucrătorul social și beneficiar la sfîrșitul fiecărei vizite;
- 4) raportul lunar de activitate este perfectat de lucrătorul social în baza fișelor de prestare a îngrijirii.

Suspendarea și sistarea îngrijirii – standardul 14

Prestatorul deține și aplică procedura privind suspendarea și sistarea îngrijirii, conform legislației.

Rezultat: suspendarea și sistarea prestării îngrijirii se face în condiții de siguranță pentru beneficiar.

Indicatori de realizare:

- 1) condițiile de suspendare sau de sistare a îngrijirii sînt aduse la cunoștința beneficiarului în prealabil, într-un mod accesibil pentru acesta;
- 2) beneficiarul este informat în scris despre suspendarea sau sistarea îngrijirii, precizîndu-se motivele, data suspendării sau sistării îngrijirii.

Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate beneficiarilor – standardul 15

		<p>Prestatorul deține și aplică o procedură de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor, în cadrul căreia beneficiarul are un rol activ. <i>Rezultat:</i> beneficiarul este îngrijit în conformitate cu planul individualizat de îngrijire. <i>Indicatori de realizare:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) șeful Serviciului cunoaște și aplică procedura de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor; 2) șeful Serviciului monitorizează și evaluează îngrijirea acordată beneficiarilor prin vizite la domiciliul acestora; 3) datele din rapoartele de monitorizare și evaluare a îngrijirii acordate beneficiarilor perfectate de șeful Serviciului corespund cu datele din rapoartele lunare de activitate întocmite de către lucrătorii sociali; 4) rapoartele de monitorizare și evaluare elaborate de șeful Serviciului sînt aprobate de fondator.
3.	Protecție și reclamații	<p>Protecția beneficiarului împotriva abuzului – standardul 16 Prestatorul cunoaște și aplică procedura de protecție a beneficiarului împotriva abuzului (fizic, psihic, sexual, material sau financiar), a neglijării, a tratamentului inuman sau degradant. <i>Rezultat:</i> beneficiarii sînt protejați de abuz, neglijare, tratament inuman sau degradant. <i>Indicatori de realizare:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) prestatorul dispune de o procedură de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor și a acuzațiilor de abuz sau neglijare; 2) beneficiarii sînt informați despre procedura de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor și a acuzațiilor de abuz sau neglijare. <p>Reclamații – standardul 17 Prestatorul deține și aplică o procedură de examinare și soluționare a reclamațiilor. <i>Rezultat:</i> reclamațiile sînt examinate în termen, detaliat, în condițiile legislației. <i>Indicatori de realizare:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) personalul Serviciului cunoaște și aplică procedura de examinare și soluționare a reclamațiilor; 2) beneficiarii sînt informați într-o manieră accesibilă despre procedura de depunere și examinare a reclamațiilor; 3) numărul reclamațiilor privind calitatea serviciilor prestate este în scădere; 4) prestatorul efectuează analiza conținutului reclamațiilor și, după caz, întreprinde măsuri pentru înlăturarea problemelor sistemice.
4.	Resurse umane	<p>Angajarea personalului – standardul 18 Serviciul dispune de o structură de personal în concordanță cu scopul și obiectivele sale. <i>Rezultat:</i> resursele umane corespund cerințelor pentru desfășurarea eficientă a procesului de prestare a Serviciului. <i>Indicatori de realizare:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) prestatorul dispune de criterii de recrutare a personalului; 2) fiecare angajat al Serviciului își desfășoară activitatea conform fișei postului; 3) șeful Serviciului are studii superioare în unul dintre următoarele domenii: asistență socială, psihologie, pedagogie, drept, medicină; 4) prestatorul stabilește și revizuieste periodic numărul personalului, în corespundere cu dinamica necesităților beneficiarilor și ale potențialilor beneficiari; 5) personalul Serviciului dă dovadă de respect față de drepturile omului, deține abilități avansate de comunicare, manifestă toleranță și disponibilitate de suport reciproc; 6) șeful Serviciului dă dovadă de respect față de drepturile omului, deține abilități avansate de comunicare, manifestă toleranță și disponibilitate de suport pentru personalul Serviciului. <p>Formarea personalului – standardul 19 Prestatorul asigură formarea inițială și continuă a personalului Serviciului. <i>Rezultat:</i> formarea personalului Serviciului contribuie la prestarea calitativă a Serviciului. <i>Indicatori de realizare:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) lucrătorii sociali și șeful Serviciului au urmat cursul de formare inițială cu o durată de 40 de ore; 2) prestatorul deține un plan de formare continuă a personalului; 3) personalul Serviciului participă anual la cursuri de formare profesională continuă cu

	<p>o durată de minimum 20 de ore;</p> <p>4) instruirea personalului se efectuează în baza curriculumului și a suportului de curs aprobat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei;</p> <p>5) conținutul cursurilor de formare corespunde necesităților de formare ale personalului identificate de către prestator.</p> <p>Dezvoltarea Serviciului – standardul 20</p> <p>Prestatorul întreprinde măsuri pentru dezvoltarea Serviciului, în scopul corespunderii acestuia cu necesitățile beneficiarilor.</p> <p><i>Rezultat:</i> conținutul Serviciului corespunde necesităților beneficiarilor.</p> <p><i>Indicator de realizare:</i> prestatorul are un plan de dezvoltare a Serviciului elaborat în baza:</p> <p>analizei necesităților și profilului beneficiarilor;</p> <p>cadrelor normative;</p> <p>dezvoltării cadrului instituțional și metodologic.</p>
--	---

PRESTATORII DE SERVICII SOCIALE

Prestatori de servicii sociale pot fi persoane fizice sau persoane juridice publice ori private⁵.

Prestatori publici de servicii sociale	a) instituțiile de asistență socială create și gestionate de autoritățile administrației publice centrale;
	b) autoritățile administrației publice locale de nivelul al doilea;
	c) autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi.
Prestatori privăți de servicii sociale	a) asociațiile obștești, fundațiile, instituțiile private fără scop lucrativ, înregistrate în conformitate cu legislația – toate cu domeniul de activitate în sfera socială.
	b) persoanele juridice și persoanele fizice – întreprinderi cu scop lucrativ, înregistrate în conformitate cu legislația.

DREPTUL PRESTATORILOR DE SERVICII SOCIALE

În scopul protecției beneficiarilor de servicii sociale, asociația obștească care activează în domeniul serviciilor sociale, în conformitate cu statutul său	Să presteze servicii sociale și să participe la realizarea programelor de stat și a proiectelor în domeniul serviciilor sociale, în condițiile legii;
	Să sesizeze, în temeiul cererilor primite de la beneficiari sau din oficiu, organele abilitate cu prestarea serviciilor sociale, organele de drept și organele de control al serviciilor sociale despre cazurile de încălcare a drepturilor beneficiarilor;
	Să primească de la organele abilitate cu prestarea serviciilor sociale informații referitor la propunerile și sesizările înaintate;

⁵ Art. 7 din Legea nr. 123 din 18 iunie 2010 cu privire la serviciile sociale. Publicat: 03.09.2010 în Monitorul Oficial Nr. 155-158, art Nr: 54; Data intrării în vigoare: 03.03.2011.

și cu legislația, are dreptul⁶:	Să efectueze investigații pentru identificarea necesităților și lacunelor în prestarea serviciilor sociale, precum și în ce privește respectarea drepturilor persoanei la servicii sociale;
	Să înainteze autorităților publice centrale și locale propuneri de modificare a legislației și a politicilor de stat cu privire la asistența socială și la serviciile sociale;
	Să informeze populația, prin intermediul mass-mediei, despre politicile de stat în domeniul prestării serviciilor sociale, despre încălcarea drepturilor și intereselor legitime ale beneficiarilor de servicii sociale, precum și despre rezultatele consultării opiniei publice;
	Să intenteze acțiuni în instanțele judecătorești privind protecția drepturilor beneficiarilor de servicii sociale.

Prestatorii de servicii sociale pot organiza și oferi servicii sociale dacă sunt acreditați în condițiile legii.

⁶ Drepturile prevăzute se referă la fundațiile, instituțiile private fără scop lucrativ, alte forme organizaționale ale societății civile constituite în conformitate cu legislația, precum și persoanele juridice și persoanele fizice – întreprinderi cu scop lucrativ, în condițiile legii. Art. 11, alin (2) din Legea nr. 123 din 18 iunie 2010 cu privire la serviciile sociale Publicat: 03.09.2010 în Monitorul Oficial Nr. 155-158, art Nr: 541; Data intrării în vigoare: 03.03.2011.

Capitolul II. ACREDITAREA PRESTATORILOR DE SERVICII SOCIALE

Condițiile de acreditare a prestatorilor de servicii sociale sunt reglementate prin lege specială⁷, iar procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale se realizează în conformitate cu Regulamentul cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 95 din 07.02.2014⁸.

Sistemul național de acreditare în Republica Moldova este constituit din:

- Consiliul Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale
- Grupurile de experți

Grupurile de experți sunt compuse, după caz, din:

- reprezentanți ai prestatorilor de servicii sociale publici sau privați,
- reprezentanți ai autorităților administrației publice locale,
- reprezentanți ai mediului academic,
- reprezentanți ai beneficiarilor,
- experți independenți.

Prestatorii de servicii sociale se supun acreditării, în mod obligatoriu, o dată la 5 ani.

DEFINIREA, SCOPUL ȘI OBIECTIVELE ACREDITĂRII

Acreditarea – procedură prin care Consiliul Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale (în continuare Consiliu) va aprecia în mod oficial capacitatea funcțională, organizațională și administrativă a prestatorilor de a presta servicii sociale conform legii și standardelor minime de calitate.

Scopul acreditării prestatorilor de servicii sociale este determinarea capacității acestora, indiferent de tipul de proprietate, forma juridică de organizare și subordonare administrativă, de a presta populației servicii sociale calitative și de a spori răspunderea pentru respectarea standardelor minime de calitate.

Obiectivele acreditării:

- Sporirea eficienței și îmbunătățirea calității serviciilor sociale furnizate de prestatorii de servicii sociale prin evaluarea acestora în baza legislației din domeniu și standardelor minime de calitate, în vederea îmbunătățirii calității vieții beneficiarilor.
- Analiza situației și necesităților beneficiarilor, precum și înaintarea recomandărilor privind diversificarea și corelarea serviciilor sociale cu necesitățile reale ale beneficiarilor.

⁷ Legea nr. 129 din 08 iunie 2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale Publicat : 31.08.2012 în Monitorul Oficial Nr. 181-184, art Nr : 593; Data intrării în vigoare: 31.01.2013

⁸ Hotărârea Guvernului Nr. 95 din 07.02.2014 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale. Publicat: 14.02.2014 în Monitorul Oficial Nr. 35-41, art Nr : 112

Este important să se înțeleagă că acreditarea prestatorilor de servicii sociale contribuie atât la sporirea eficienței și îmbunătățirea calității serviciilor sociale, cât și la apărarea drepturilor și intereselor beneficiarilor serviciilor respective.

PRINCIPIILE DE BAZĂ ALE ACREDITĂRII

Acreditarea prestatorilor de servicii sociale se bazează pe următoarele principii:

- **Asigurarea calității serviciilor sociale** – prevede respectarea criteriilor, indicatorilor și standardelor minime de calitate pentru servicii sociale accesibile și flexibile adaptate nevoilor sociale;
- **Egalitatea în drepturi a prestatorilor de servicii sociale** – prevede asigurarea drepturilor acestora, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare, acestea în condiții de tratament egal și nondiscriminator;
- **Prioritatea interesului public** – prevede supremația interesului public față de cel personal în exercitarea atribuțiilor funcționale de către reprezentanții sistemului național de acreditare;
- **Confidențialitatea** – prevede neutilizarea informațiilor obținute în interes personal;
- **Caracterul nonprofit** – prevede folosirea mijloacelor acumulate din acreditarea prestatorilor de servicii sociale în realizarea procesului de acreditare și autogestiune;
- **Abordarea multidisciplinară** – prevede implicarea echipei profesionale și părților interesate în toate etapele procedurii de acreditare, în vederea asigurării calității serviciilor sociale prestate;
- **Transparența deciziilor adoptate** – prevede asigurarea vizibilității rezultatelor și deciziilor procesului de acreditare prin comunicarea periodică a acestora;
- **Participarea beneficiarilor** – prevede implicarea activă a acestora și, după caz, a familiilor/reprezentanților legali în procesul de acordare a serviciilor sociale.

CRITERIILE DE ACREDITARE A PRESTATORULUI DE SERVICII SOCIALE

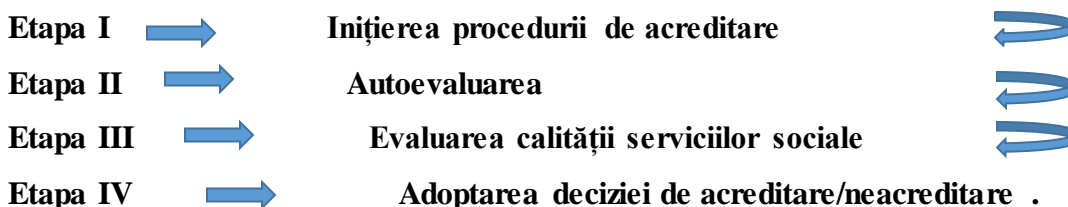
Pentru a fi acreditați, prestatorii de servicii sociale vor trebuie să asigure respectarea a patru criterii de bază:

Criteriile de acreditare a prestatorului de servicii sociale		
1.	Baza tehnico-materială	Prestatorul de servicii sociale va confirma că dispune de spații proprii pentru prestarea Serviciului prin prezentarea actelor de proprietate, precum și mobilierul, utilajele adecvate tipului de serviciu oferit. În cazul în care spațiile vor fi închiriate vor fi prezentate contractele de locațiune a acestora. La acest capitol prestatorul de servicii sociale va prezenta și autorizațiile de igienă sanitară, anti incendiară necesare pentru funcționarea Serviciului.
2.	Activitatea economico – financiară	La acest criteriu prestatorul de servicii sociale va da dovadă de durabilitate financiară pentru perioada acreditată, confirmând obținerea resurselor financiare, atât pe cont propriu, cât și prin contracte/acorduri cu donatorii, sponsorii, agenții economice.

3.	Calificarea personalului	Personalul de specialitate va corespunde nivelului de calificare necesar pentru exercitarea atribuțiilor de serviciu conform fișei postului și va dispune de competențe profesionale, conform standardelor minime de calitate din domeniul. Personalul administrativ va fi constituit din specialiști cu calificarea corespunzătoare standardelor minime de calitate ale serviciului/serviciilor prestate.
4.	Conformitatea calității serviciilor sociale	Calitatea serviciilor sociale prestate va fi asigurată în conformitate cu standardele minime de calitate pentru fiecare tip de serviciu. Prin urmare, în admiterea și plasamentul beneficiarilor, protecția drepturilor acestora, planificarea și prestarea serviciilor, precum și în procedura de depunere și examinare a reclamațiilor și plângerilor prestatorul se va ghida de standardele minime de calitate și regulamentul - cadru de organizare și funcționare al Serviciului.

ETAPELE PROCEDURII DE ACREDITARE A PRESTATORILOR DE SERVICII SOCIALE

Procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale include patru etape consecutive, după cum urmează:



Etapa I. Inițierea procedurii de acreditare

Acreditarea prestatorilor de servicii sociale se desfășoară conform unui orar anual prestabilit aprobat de Consiliul de Acreditare și publicat pe pagina electronică a acestuia.

Prestatorul de servicii sociale va fi anunțat despre includerea sa în orarul anual de acreditare. În termen de **10 zile** din momentul recepționării informației, acesta va depune la Consiliu:

- Cererea de solicitare a acreditării
- Certificatul de înregistrare/decizia de constituire
- Statutul

După examinarea acestora Consiliul va informa prestatorul în scris în termen de **5 zile** lucrătoare despre trecerea la următoarea etapă de acreditare.

În cazul în care prestatorul nu va prezenta actele sus menționate sau va fi depistată o informație eronată/falsă, cererea de solicitare a acreditării va fi respinsă.

Etapa II. Autoevaluarea

Scopul autoevaluării este aprecierea performanțelor prestatorului de servicii sociale în conformitate cu standardele minime de calitate și legislația din domeniu.

Prestatorul de servicii va primi de la Consiliu un set de acte necesare pentru autoevaluare în funcție de tipul Serviciului supus acreditării.

Setul de acte va consta din:

- fișa generală de autoevaluare
- fișa de autoevaluare pentru serviciul respectiv.

Prestatorul de servicii sociale își va aprecia activitatea aplicând aceste fișe elaborate în baza regulamentului - cadru de organizare și funcționare al Serviciului, precum și standardelor minime de calitate. (Setul de acte pentru autoevaluare poate fi accesat pe pagina electronică a Consiliului <http://www.cnaa.md/>).

Ulterior, un exemplar completat va fi pus la dispoziția grupului de experți, pentru distingerea diferențelor între autoevaluarea efectuată de către prestator și evaluarea realizată de acesta.

Perioada de autoevaluare pentru prestatorii de servicii sociale cu experiență în domeniu va dura **30 de zile**, din momentul inițierii procedurii de acreditare.

Etapa III. Evaluarea calității serviciilor sociale

Scopul evaluării este aprecierea conformității serviciilor sociale prestate cu standardele minime de calitate din punct de vedere al calității și cantității.

Evaluarea calității serviciilor sociale este etapa principală a procedurii de acreditare realizată de un grup de experți, componența căruia este aprobată de către directorul Consiliului Național pentru acreditarea prestatorilor de servicii sociale.

În calitate de experți nu vor fi desemnați reprezentanți ai Serviciului supus evaluării.

Evaluarea calității serviciilor sociale include:

1. Analiza actelor prezentate de către prestator în oficiu

Analiza în oficiu a actelor prezentate de către prestator este efectuată de grupul de experți.

La această etapă se va analiza:

- a) certificatul de înregistrare/decizia de constituire cu respectarea condițiilor legale,
- b) statutul organizației/instituției care prevede activități din domeniul serviciilor sociale, precum și c) setul de autoevaluare completat.

2. Evaluarea serviciului social în teren

Evaluarea în teren a serviciului social prevede aprecierea criteriilor de evaluare cu aplicarea fișelor de evaluare elaborate în baza standardelor minime de calitate pentru fiecare tip de Serviciu.

Calitatea serviciilor sociale va fi apreciată în teren de către experți și va dura o perioadă ce nu va depăși 5 zile lucrătoare.

Criteriile de evaluare a calității serviciului vor fi apreciate în baza fișelor de evaluare cu privire la:

- a) **Organizare și funcționare** - la acest capitol vor fi analizate regulamentul intern al Serviciului, organigrama care va corespunde necesităților de funcționare ale Serviciului și fișele de post ale angajaților.
- b) **Durabilitate și dezvoltare** - vor fi examinate planul strategic de dezvoltare al Serviciului, planul anual de activitate, rapoartele financiare, contractele cu donatorii, sponsorii ceea ce va confirma durabilitatea financiară a procesului de prestare al Serviciului.
- c) **Baza tehnico-materială** - vor fi examinate actele de proprietate, contractele de locațiune, autorizațiile de igienă sanitară, anti incendiară.
- d) **Management** - va fi analizată experiența profesională a managerului în baza CV, fișei de post, certificatelor de calificare.
- e) **Resurse umane** - vor fi examinate fișele de post, organigrama și dosarele personale ale angajaților.
- f) **Admiterea și plasamentul beneficiarilor** - vor fi analizate dosarele beneficiarilor, care trebuie să includă rapoartele de evaluare inițială și complexă, realizate conform metodologiei managementului de caz.
- g) **Protecția drepturilor beneficiarilor** - vor fi examinate condițiile de prezentare ale listelor, pliantelor, broșurilor cu drepturile beneficiarilor și impactul lor asupra acestora.
- h) **Planificarea și prestarea serviciilor** - vor fi analizate planurile individuale de asistență ale beneficiarilor elaborate și implementate conform metodologiei managementului de caz, precum și procesele - verbale de revizuire ale acestora.
- i) **Reclamații și plângeri** - se vor examina registrele de evidență ale reclamațiilor și plângerilor, procesele – verbale ale ședințelor de examinare și soluționare ale reclamațiilor și plângerilor.
- j) **Încetarea plasamentului sau închiderea cazului** - se vor examina dosarele beneficiarilor, planul individual de asistență cu obiectivele realizate sau referirea spre alte servicii sociale conform mecanismului de referire a cazului în sistemul de servicii sociale, în cazul în care situația beneficiarului nu poate fi soluționată în cadrul serviciilor sociale respective.

Calitatea serviciilor sociale va fi apreciată în baza criteriilor din fișele de evaluare cu un punctaj de la **3 la 0 puncte** pentru criteriu, după cum urmează:

3 puncte - conformitate maximă a criteriului cu standardele minime de calitate.

2 puncte - conformitate medie a criteriului cu standardele minime de calitate.

1 punct - conformitate minimă a criteriului cu standardele minime de calitate.

0 puncte - nu există conformitate a criteriului cu standardele minime de calitate.

Punctele de evaluare acumulate per criteriu se vor aduna, astfel va fi stabilit procentajul de conformitate al serviciului social cu standardele minime de calitate.

3. Prezentarea constatărilor evaluării serviciului social

Prezentarea constatărilor evaluării serviciului social va fi efectuată în cadrul unei ședințe comune cu participarea grupului de experți, a prestatorului serviciului social evaluat și, după caz, a reprezentantului autorității publice locale din unitatea administrativ – teritorială în care se prestează serviciul.

Constatările evaluării Serviciului vor fi prezentate prestatorului în funcție de rezultatele obținute care vor reflecta procentajul acumulat, după cum urmează:

- 1) Prestatorul de servicii sociale care va acumula **80% - 100%** din suma totală va fi acreditat.
- 2) Prestatorul de servicii sociale care va acumula **70% - 79%** din suma totală va fi acreditat provizoriu.
- 3) Prestatorului de servicii sociale care va acumula **51% - 69%** din suma totală îi va fi suspendat certificatul de acreditare.
- 4) Prestatorul de servicii sociale care va acumula mai puțin de **50%** din suma totală nu va fi acreditat sau îi va fi retras certificatul de acreditare.

În cazul în care prestatorul de servicii sociale și, după caz reprezentantul autorității publice locale nu vor fi de acord cu rezultatele evaluării, aceștia vor putea solicita Consiliului, în formă scrisă, revizuirea constatărilor respective în termen de **3 zile**.

Dacă pe parcursul evaluării Serviciului experții vor depista lezarea drepturilor beneficiarilor, ei vor sesiza imediat Consiliul.

În cazul în care vor fi identificate încălcări ce țin de competența organelor de drept/control, va fi întocmit un proces - verbal, remis organului competent respectiv, obligat să intervină cu prioritate.

4. Întocmirea raportului de evaluare al serviciului social

Pentru **întocmirea raportului de evaluare al serviciului social** fiecare expert va întocmi un raport de evaluare al Serviciului, în termen de **15 zile lucrătoare**. Aceste rapoarte vor fi prezentate coordonatorului de grup, care, la rândul său, va scrie raportul final de evaluare, în termen de **5 zile lucrătoare**.

Raportul final de evaluare al Serviciului social constă din următoarele părți:

- I. **Partea generală:** informații generale despre prestatorul de servicii sociale, tipul serviciului social evaluat, componența grupului de experți și calificarea acestora, etapele procedurii de evaluare și perioada acesteia;
- II. **Partea descriptivă:** aprecierea criteriilor de evaluare ale Serviciului social și constatările cu privire la calitatea Serviciului evaluat.
- III. **Partea finală:** concluzii și recomandări.

Raportul final de evaluare al Serviciului va fi semnat de către toți membrii grupului de experți.

În cazul în care unul dintre experți va avea o opinie diferită față de opinia celorlalți membri ai grupului cu privire la evaluarea serviciului social, aceasta va fi reflectată în raportul final.

Dacă evaluarea Serviciului va fi efectuată de către un singur expert, acesta va întocmi raportul final.

Durata procedurii de acreditare a prestatorilor de servicii sociale nu va depăși 3 luni.

Etapa IV. Adoptarea deciziei de acreditare/neacreditare

Scopul adoptării deciziei constă în prezentarea hotărârii finale cu privire la acreditarea/neacreditarea prestatorilor de servicii sociale.

Decizia finală va fi luată în cadrul ședințelor Consiliului în baza Raportului final de evaluare, prezentat de către coordonatorul grupului de experți și a Raportului de autoevaluare prezentat de către prestatorul de servicii sociale, la care vor participa membrii grupului de experți, prestatorul evaluat și, după caz reprezentantul autorității publice locale.

La aceste ședințe prestatorul și, după caz reprezentantul autorității publice locale sunt în drept de a-și expune opinia cu privire la rezultatele evaluării Serviciului.

În termen de 10 zile lucrătoare după prezentarea Raportului final de evaluare și autoevaluare, Consiliul va lua decizia cu privire la:

- **Acreditarea prestatorilor de servicii sociale** sau
- **Acreditarea provizorie a prestatorilor de servicii sociale** sau
- **Suspendarea certificatului de acreditare** sau
- **Neacreditarea prestatorilor de servicii sociale.**

Decizia de acreditare/neacreditare va fi adusă la cunoștința prestatorului de servicii sociale de către Consiliu în termen de **3 zile** din data adoptării acesteia și va fi plasată pe pagina electronică a Consiliului și publicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Consiliul, în termen de **5 zile** lucrătoare din data adoptării deciziei de acreditare va elibera prestatorului de servicii sociale certificatul de acreditare, cu număr, serie și perioadă de valabilitate de 5 ani. Certificatul de acreditare este o dovadă a corespunderii capacităților funcționale, organizaționale și administrative ale prestatorilor de servicii sociale și acordă dreptul de a presta servicii sociale de calitate.

Decizia de neacreditare a prestatorului de servicii sociale va fi luată de către Consiliu în cazul în care:

- Prestatorul de servicii sociale nu a fost instituit în condiții legale;
- În procesul evaluării serviciului social au fost depistate nonconformități ale serviciilor prestate cu standardele minime de calitate;
- Grupul de experți a depistat date eronate/false în actele prezentate de către prestatorul de servicii sociale;
- În procesul evaluării a fost identificat un pericol iminent pentru sănătatea și viața beneficiarilor serviciului social.

În cazul prestatorului de servicii sociale neacreditat, acesta va putea solicita repetarea acreditării pentru același serviciu social doar după înlăturarea neajunsurilor depistate.

În cazul în care prestatorul de servicii sociale nu este de acord cu decizia de neacreditare emisă de Consiliu, acesta o poate contesta în condițiile Legii contenciosului administrativ nr.793-XIV din 10 februarie 2000.

ACREDITAREA ÎNȚIALĂ

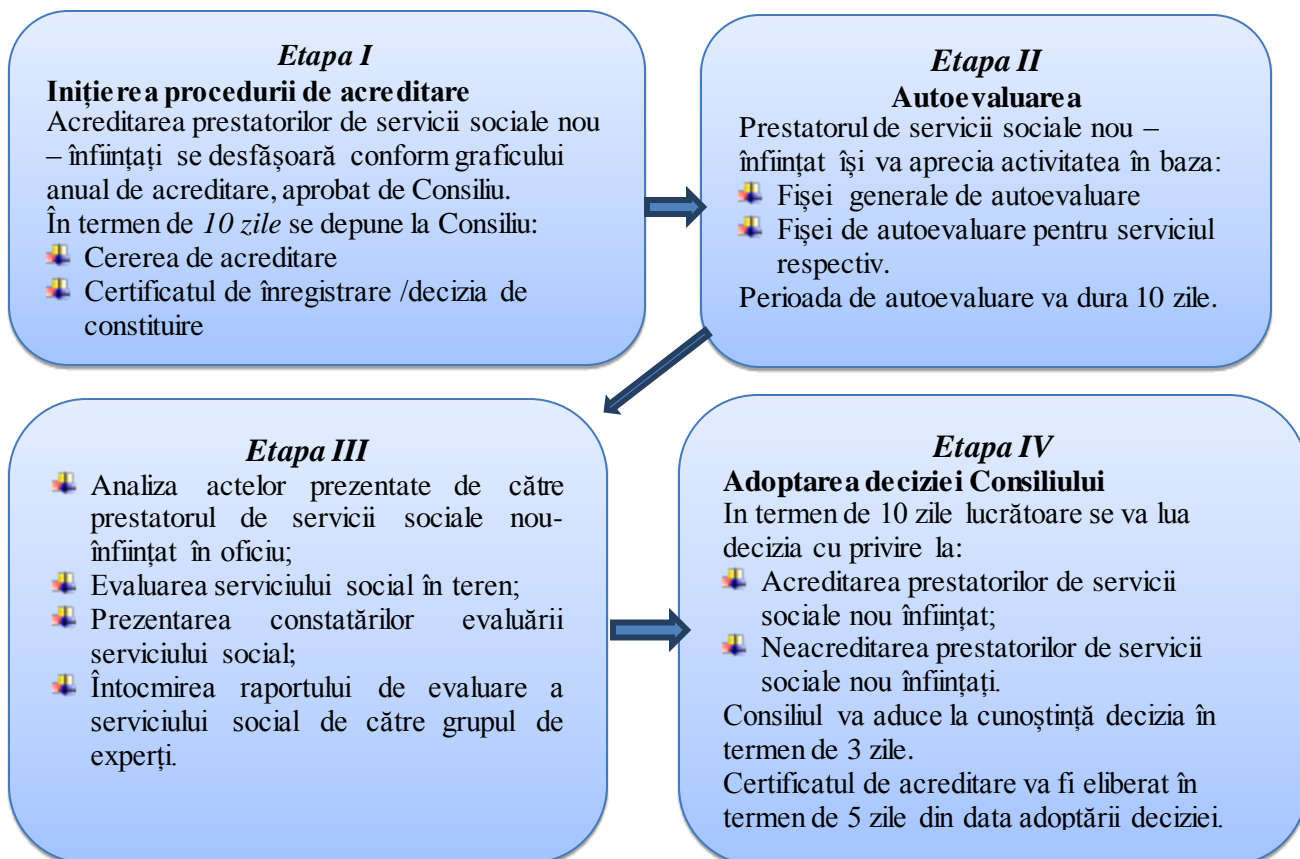
Procedura de acreditare inițială se desfășoară în **4 etape**:

Etapa I: Inițierea procedurii de acreditare

Etapa II: Autoevaluarea

Etapa III: Evaluarea calității serviciilor sociale

Etapa IV: Adoptarea deciziei de acreditare/neacreditare





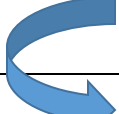


Acreditarea inițială, comparativ cu acreditarea propriu-zisă, se desfășoară în mod obligatoriu doar pentru prestatorii de servicii sociale nou-înființați.

Prestatorul nou-înființat va solicita obligatoriu acreditarea inițială în termen maxim de un an de la începutul activității sale, până la admiterea beneficiarilor în serviciu.

Etapele procedurii de acreditare a prestatorilor de servicii sociale nou-înființați sunt similare cu etapele procedurii de acreditare a prestatorilor de servicii sociale cu experiență.

Prestatorul de servicii sociale nou - înființat va fi acreditat inițial doar în cazul acumulării a 91%-100% din suma punctajului total.

ACREDITAREA PROVIZORIE

	Prestatorul de servicii sociale poate fi acreditat provizoriu, doar în cazul în care în timpul evaluării Serviciului social se va constata necesitatea ajustării activității acestuia la standardele minime de calitate.
	Prestatorul de servicii sociale va fi informat în scris despre decizia luată de Consiliu cu privire la acreditarea provizorie, despre nonconformitățile depistate, cu precizarea perioadei de înlăturare a acestora.
	Prestatorul de servicii sociale va fi acreditat provizoriu pe un termen - limită de 12 luni, fără a-i fi eliberat certificatul de acreditare pentru această perioadă, păstrându-i-se însă, aceleași drepturi și obligații.
	Acesta va putea solicita repetarea evaluării, însă, nu mai devreme de 3 luni din data expirării acreditării provizorii.
	În procesul de evaluare repetată grupurile de experți vor verifica nonconformitățile depistate anterior, precum și gradul de corespundere al activității cu standardele minime de calitate.

Acreditarea provizorie nu poate fi urmată de o altă acreditare provizorie.

SUSPENDAREA CERTIFICATULUI DE ACREDITARE

Certificatul de acreditare al prestatorului de servicii sociale poate fi suspendat de Consiliu în următoarele condiții:

- a) **Nu au fost respectate unele criterii de acreditare. De exemplu:** prestatorul de servicii sociale nu dispune de autorizația anti incendiară pentru serviciul supus acreditării, sau nu dispune de resurse financiare pentru asigurarea stabilității financiare și durabilității procesului de prestare al serviciului, sau nu dispune de personal calificat conform tipului de Serviciu.
- b) **Nu au fost respectate unele condiții de acreditare. De exemplu:** actul de înființare a prestatorului de servicii sociale nu prevede prestarea serviciilor sociale sau acestea nu sunt prestate conform standardelor minime de calitate.

Decizia cu privire la suspendarea certificatului de acreditare va fi comunicată prestatorului de servicii sociale, în scris, în termen **de 5 zile** lucrătoare din data constatării încălcărilor.

Prestatorul de servicii sociale va fi lipsit de dreptul de a presta servicii sociale pentru perioada suspendării certificatului de acreditare.

Suspendarea certificatului de acreditare va înceta în cazul în care, în termen de 30 de zile calendaristice din data comunicării deciziei de suspendare prestatorul va demonstra înlăturarea încălcărilor, prezentând consiliului informația despre măsurile luate și rezultatele acestora.

RETRAGEREA CERTIFICATULUI DE ACREDITARE

Certificatul de acreditare va fi retras prin decizia Consiliului, în următoarele condiții:

- la cererea prestatorului de servicii sociale;
- în caz de anulare a înregistrării prestatorului de servicii sociale;
- în caz de lichidare/reorganizare a serviciului social;
- în caz de depistare a unor date eronate/false în actele prezentate de către prestator;
- în caz de nerespectare în termenul stabilit, a circumstanțelor care au generat suspendarea acreditării;
- în caz de nerespectare repetată a condițiilor de acreditare.

Consiliul va lua decizia de retragere a certificatului de acreditare în termen de **10 zile** calendaristice din data stabilirii motivelor.

Prestatorul de servicii sociale va fi informat în termen de **5 zile** lucrătoare din data adoptării acesteia, cu indicarea cauzelor ce au determinat decizia respectivă.

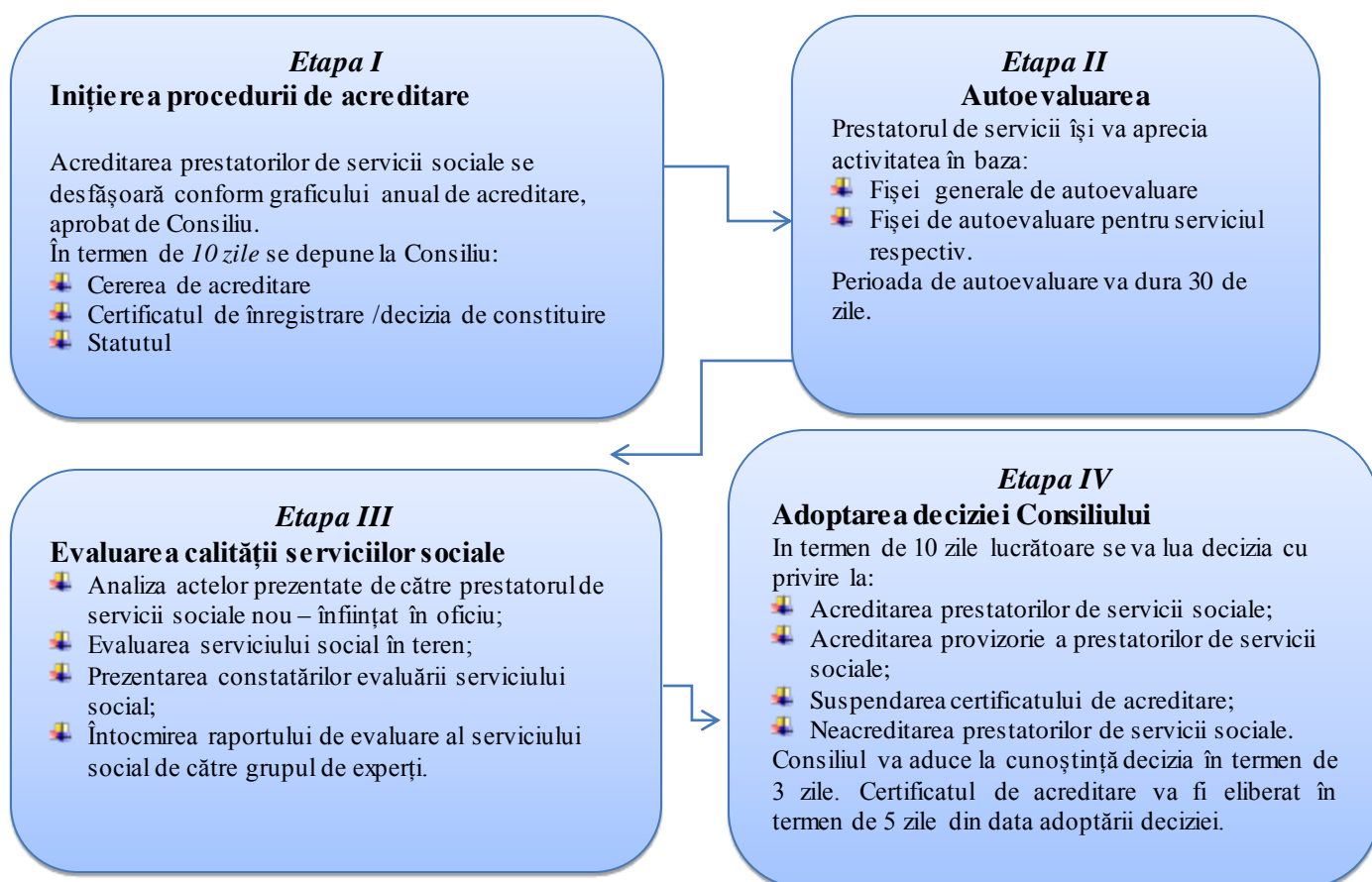
Prestatorul de servicii sociale căruia i-a fost retras certificatul de acreditare, poate depune o cerere repetată de acreditare doar după expirarea termenului de **6 luni** din data retragerii acestuia.

Prestatorul de servicii sociale căruia i-a fost retras certificatul de acreditare este obligat:

- să înceteze imediat prestarea serviciului social respectiv;
- să ia măsurile necesare pentru protecția drepturilor beneficiarilor serviciului respectiv;
- să restituie Consiliului certificatul de acreditare, timp de **5 zile** lucrătoare din data primirii notificării de retragere a acestuia.

Prestatorul de servicii sociale căruia i-a fost retras certificatul de acreditare de 2 ori pentru prestarea aceluiași tip de serviciu social, va pierde definitiv dreptul de a oferi serviciul respectiv.

FORMA GRAFICĂ A PROCEDURII DE ACREDITARE



Evaluarea inopinată

Consiliul efectuează evaluări inopinate ale prestatorilor de servicii sociale acreditați ca urmare a sesizărilor parvenite din partea:

- + experților;
- + prestatorului;
- + organelor de drept;
- + Inspecției sociale ;
- + persoanelor terțe;

Evaluarea inopinată are loc în vederea depistării nonconformităților serviciului social cu standardele minime de calitate, inclusiv a lezării drepturilor beneficiarilor.

INSTRUMENTELE DE BAZĂ ALE PROCEDURII DE ACREDITARE A PRESTATORILOR DE SERVICII SOCIALE

Instrumentele de evaluare au fost elaborate în baza standardelor minime de calitate și constituie elementul de bază al mecanismului de acreditare fără care este imposibilă funcționarea acestuia:

- a) **Fișa de evaluare generală**
- b) **Fișa de evaluare pentru fiecare serviciu social**
- c) **Fișa de autoevaluare generală și Fișa de autoevaluare pentru fiecare serviciu social**
- d) **Chestionare pentru beneficiari**

Fișa de evaluare generală a serviciilor sociale, elaborată în baza legislației din domeniu, inclusiv standardelor de calitate - demonstrează capacitatea funcțională și organizațională a prestatorilor de servicii sociale.

Fișa de evaluare pentru fiecare serviciu social elaborată în baza regulamentului - cadru de organizare și funcționare al serviciului respectiv și a standardelor minime de calitate - determină nivelul conformității serviciului social cu standardele minime de calitate.

Fișa de autoevaluare generală și Fișa de autoevaluare pentru fiecare serviciu social, sunt *identice cu fișele de evaluare* – permit aprecierea propriilor performanțe prin care prestatorul de servicii sociale reflectă nivelul corespunderii activității sale cu legislația din domeniu, inclusiv cu standardele minime de calitate.

Exemplu:

FIȘA DE AUTOEVALUARE GENERALĂ

(se completează de către prestator)

Nr. d/o	Criterii de corespundere	Aprecierea corespunderii (în puncte)				N/A	Comentariu
		3	2	1	0		
1.1	Beneficiarul dispune de planul individual de asistență elaborat conform standardelor minime de calitate specifice serviciului.	v					
1.2	Personalul angajat are studii, calificări necesare pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu conform fișei postului.		v				
1.3	Beneficiarii sunt informați cu privire la motivul și condițiile plasamentului conform standardelor minime de calitate specifice Serviciului.			v			
1.4							
Total puncte		Posibile		Acumulate			

Exemplu: Prestatorul se autoapreciază cu **3 puncte** pentru **criteriul 1.1**, în cazul în care beneficiarul dispune de PIA, elaborat de managerul de caz, cu implicarea beneficiarului, familiei, specialiștilor. PIA reflectă obiectivele ce trebuie atinse, acțiunile întreprinse, timpul și responsabilii pentru activitățile respective.

Exemplu: Prestatorul de servicii se autoapreciază cu **2 puncte** pentru **criteriul 1.2**, atunci când unii angajați nu corespund în totalitate nivelului calificării tipului de serviciu prestat, adică nu au studiile respective și competențele conform standardelor din domeniu.

Exemplu: Prestatorul de servicii se autoapreciază cu **1 punct** pentru **criteriul 1.3**, deoarece beneficiarii nu sunt bine informați despre motivul și condițiile plasamentului.

Exemplu:

FIȘA DE AUTOEVALUARE SPECIFICĂ (ex. Serviciul îngrijire socială la domiciliu)

(se completează de către prestator)

Capitol

Nr.	Criterii de corespundere	Act normativ aplicabil	Aprecierea corespunderii (în puncte)				Comentariu
			3	2	1	0	
1.1	Șeful Serviciului are studii superioare în unul dintre următoarele domenii: asistență socială, psihologie, pedagogie, drept, medicină;	Anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr.1034 din 31 decembrie 2014, Standardul 18	v				
1.2	Prestatorul întreprinde măsuri pentru informarea populației despre Serviciu și conținutul acestuia, inclusiv prin intermediul mass-media (radio, televiziune,	Anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr.1034 din 31				v	

Nr.	Criterii de corespundere	Act normativ aplicabil	Aprecierea corespunderii (în puncte)				Comentariu
			3	2	1	0	
	presa scrisă), al telefoniei și al rețelei internet	decembrie 2014, Standardul 2					
1.3							
Total puncte			Posibile		Acumulate		

Exemplu: Prestatorul se autoapreciază cu **3 puncte** pentru **criteriul 1.1**, în cazul în care managerul are studii superioare în unul dintre următoarele domenii: asistență socială, psihologie, pedagogie, drept, medicină.

Exemplu: Prestatorul se autoapreciază cu **0 puncte** pentru **criteriul 1.2**, când nu dispune nici de **Plan de dezvoltare al serviciului**, nici de materiale informative: broșuri informaționale, afișe, pliante plasate în locurile publice.

Exemplu

MODEL DE CERERE DE ACREDITARE SAU ACREDITARE ÎNȚĂLĂ

1. Date despre prestatorul de servicii sociale

Denumirea prestatorului _____

Forma de organizare sau statutul juridic (serviciu public de îngrijire la domiciliu, asociație, fundație, persoană fizică autorizată etc.): _____

Actul de înființare _____

Data emiterii _____

Emitent _____

Sediul prestatorului:

Strada: _____ nr. _____

Localitatea: _____ Cod poștal: _____

Municipiul/raionul: _____ Telefon: _____ Fax: _____

E-mail: _____ Pagina de Internet: _____

Cod fiscal nr. _____ anul _____ eliberat de _____

Cont bancar nr. _____ deschis la banca _____

cu sediul în _____

2. Subsemnatul/a _____, posesor/posesoare al/a actului de identitate seria _____ nr. _____, eliberat/eliberata la data de _____ de către _____, în calitate de împuternicit/ă al/a _____ solicit acreditarea /acreditarea inițială ca prestator pentru serviciul social _____

Data

Semnătura și ștampila

BIBLIOGRAFIE

1. Legea asistenței sociale Nr. 547 din 25.12.2003, Publicat: 12.03.2004 în Monitorul Oficial Nr. 42-44, art Nr: 249.
2. Legea Nr. 123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale, Publicat: 03.09.2010 în Monitorul Oficial Nr. 155-158, art Nr: 541.
3. Legea nr. 129 din 08 iunie 2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale Publicat: 31.08.2012 în Monitorul Oficial Nr. 181-184, art Nr: 593.
4. Hotărârea Guvernului Nr. 95 din 07.02.2014 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale . Publicat: 14.02.2014 în Monitorul Oficial Nr. 35-41, art Nr: 112.
5. Hotărârea Guvernului Nr. 1034 din 31.12.2014 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu și a Standardelor minime de calitate. Publicat: 16.01.2015 în Monitorul Oficial Nr. 1-10, art Nr: 1.
6. Raportul Social al Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei, anul 2015, Publicat: [www:mmssf.gov.md](http://www.mmssf.gov.md)
7. Ghidul prestatorului de servicii sociale. Consiliul Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale, 2014. Publicat: www:cnapss.md
8. Ghid de standarde în servicii sociale, 2017. Autor: Victor Mocanu. Coordonator: Tatiana Lariușin. Publicație realizată de IDIS "Viitorul" cu suportul financiar al Ambasadei Olandei în cadrul Programului MATRA.