de către prestatorul de serviciu. Beneficiarilor sau reprezentanţilor legali ai acestora, după caz, li se asigură acces necondiţionat la datele care îi privesc.

51. Prestatorul de serviciu arhivează datele în dosare şi le păstrează în condiţii de securitate, le actualizează şi le utilizează în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

Încetarea şi suspendarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului – standardul 8

52. Serviciul deţine şi aplică procedura de încetare şi suspendare a prestării serviciilor atunci cînd furnizarea acestora nu mai este oportună.
53. Condiţiile de încetare sau de suspendare a prestării serviciilor în cadrul Serviciului sunt aduse, într-un mod accesibil, la cunoştinţa beneficiarului sau reprezentantului său legal, după caz.
54. În momentul încetării sau suspendării prestării serviciilor în cadrul Serviciului, prestatorul de serviciu întocmeşte, pentru fiecare beneficiar, fişa de închidere a cazului în care se precizează: data încetării sau suspendării, motivele şi persoana de contact care va putea oferi relaţii despre situaţia ulterioară a beneficiarului.
55. Pentru fiecare beneficiar prestatorul de serviciu întocmeşte un dosar. Extrasul din dosar se înmânează în copie, cu semnătură de primire, beneficiarului sau reprezentantului său legal, după caz.
56. După încetarea sau suspendarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului beneficiarul poate fi referit de către managerul de caz către un alt serviciu social, în funcţie de necesităţile acestuia.
57. Informaţia privind încetarea sau suspendarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului se arhivează în dosarul beneficiarului, în regim de confidenţialitate.

Capitolul II
Monitorizarea şi evaluarea Serviciului - standardul 9

58. Serviciul dispune de o procedură eficientă de monitorizare şi evaluare a activităţii sale.
59. Managerul de caz monitorizează atingerea obiectivelor Serviciului prin vizite la domiciliul beneficiarului.
60. În timpul vizitelor sunt colectate următoarele informaţii:
    1) starea sănătăţii fizică şi psihică a beneficiarului;
    2) implementarea planului individualizat de asistenţă;
    3) progresele înregistrate de beneficiar pe perioada prestării serviciilor;
    4) opinia beneficiarului cu privire la serviciile prestate.
61. În urma fiecărei vizite de monitorizare, Şeful sericiului elaborează un raport de monitorizare.
62. Raportul de monitorizare include constatările şi recomandările privind implementarea planului individualizat de asistenţă, inclusiv necesitatea

revizuirii acestuia şi oportunitatea continuării prestării serviciilor în cadrul Serviciului.

63. Managerul de caz prezintă rapoartele de monitorizare întocmite specialiştilor din cadrul structurii teritoriale de asistenţă socială.

64. În cadrul evaluării procesului de integrare a beneficiarului în comunitate specialiştii din cadrul structurii teritoriale de asistenţă socială:

1) efectuează investigaţii şi colectează informaţia necesară pentru a stabili dacă serviciile prestate beneficiarilor continuă să corespundă obiectivelor şi condiţiilor de prestare a serviciilor în cadrul Serviciului;
2) solicită informaţii, rapoarte de monitorizare şi alte documente necesare de la managerul de caz şi specialiştii care deţin informaţii referitor la procesul de prestare a serviciilor în cadrul Serviciului şi calitatea prestaţiei specialiştilor Serviciului;
3) solicită şi ia în considerare opinia beneficiarilor şi a persoanelor implicate în îngrijirea acestora privind serviciile prestate;
4) se conduce de setul de indicatori de performanţă pentru evaluarea rezultatelor procesului de furnizare a serviciilor în cadrul Serviciului, conform anexei la prezentele Standarde minime de calitate.

65. Managerul de caz realizează activităţi de raportare, publicare, diseminare a rezultatelor prestării serviciilor prestate în cadrul Serviciului, conform normelor legale în vigoare şi prezentului Regulament.

66. Managerul de caz înaintează raportul său anual de activitate structurii teritoriale de asistenţă socială.

Capitolul III
Resurse umane
Angajarea personalului – standardul 10

67. Serviciul dispune de o structură şi de state de personal în conformitate cu scopul şi obiectivele sale.

68. Resursele umane corespund cerinţelor pentru desfăşurarea eficientă a procesului de prestare a serviciilor în cadrul Serviciului şi se stabilesc în baza necesităţilor beneficiarilor Serviciului.

69. Numărul personalului se stabileşte şi se revizuieşte periodic de prestatorul de serviciu, pentru a răspunde dinamicii cerinţelor beneficiarilor.

70. Personalul Serviciului activează după un orar, în corespundere cu planul individualizat de asistenţă al beneficiarului.

71. Prestatorul de serviciu ţine o evidenţă clară a repartizării personalului Serviciului la domiciliul beneficiarilor, în conformitate cu orarul prestabilit. Repartizarea personalului se efectuează într-o manieră flexibilă, pentru a asigura continuitatea procesului de furnizare a serviciilor şi respectarea prezentelor Standarde minime de calitate.

72. Pentru fiecare poziţie de personal există o fişă a postului, în care sînt prevăzute rolul şi responsabilităţile angajatului (calificare, experienţă, abilităţi

profesionale, calităţi morale etc.), precum şi o lista a indicatorilor de evaluare a performanţelor specialistului.

73. Fişele postului sînt corelate cu scopul şi obiectivele Serviciului. Fiecare angajat are calificarea, competenţa, experienţa şi calităţile solicitate de fişa postului.
74. Fiecare angajat deţine şi respectă prevederile fişei postului pe care îl ocupă, care specifică atribuţiile specifice de serviciu, nivelul de subordonare, luarea de decizii şi cerinţele de calificare a angajatului.
75. Managerul de caz are obligaţia de a asigura respectarea prezentelor Standarde minime de calitate de către specialiştii Serviciului.
76. Prestatorul de serviciu poate să recruteze voluntari în baza unui contract de voluntariat şi a unui program de voluntariat. Voluntarii nu pot prelua responsabilităţile personalului remunerat al Serviciului.
77. Voluntarii care îşi oferă serviciile nu sînt remuneraţi financiar sau material de către beneficiarii Serviciului sau şeful serviciului.
78. Prestatorul de serviciu ţine un registru de evidenţă a voluntarilor, care include datele personale ale fiecărui voluntar, numărul contractului de voluntariat, numărul orelor prestate în calitate de voluntar şi persoana responsabilă de supervizarea voluntarului în cadrul prestării de servicii.

Instruirea personalului – standardul 11

79. Beneficiarii Serviciului sînt deserviţi de un personal care se perfecţionează permanent din punct de vedere profesional.
80. Angajaţii şi voluntarii Serviciului participă la cursuri de instruire pentru a dobîndi abilităţile şi cunoştinţele necesare în scopul oferirii serviciilor de calitate şi sporirii nivelului lor de competenţe profesionale.
81. Personalul Serviciului cunoaşte şi respectă drepturile şi obligaţiile beneficiarilor Serviciului şi ale reprezentanţilor lor legali.
82. Personalul Serviciului cunoaşte particularităţile individuale legate de tipul şi gradul de dizabilitate al beneficiarului, astfel încît să poată stabili o comunicare şi relaţii adecvate cu acesta şi persoanele implicate în îngrijirea lui.
83. Personalul Serviciului trebuie să informeze, în termenul cel mai scurt, şeful serviciului şi reprezentantul său legal, după caz, în legătură cu toate incidentele speciale ce au loc în procesul de furnizare a serviciilor către beneficiar. Notificările efectuate şi măsurile întreprinse pentru rezolvarea incidentelor notificate sînt consemnate de personalul Serviciului în dosarul beneficiarului.
84. Managerul de caz are obligaţia de a se perfecţiona continuu, atât din punct de vedere managerial, cât şi în ceea ce priveşte cunoaşterea problematicii persoanelor cu dizabilităţi.
85. Structura teritorială de asistenţă socială:
    1) planifică instruirea profesională iniţială şi continuă a personalului Serviciului, în baza curriculumului unificat, aprobat de Ministerul Sănătăţii, Muncii şi Protecţiei Sociale al Republicii Moldova, în conformitate cu obiectivele şi standardele Serviciului;

2) asigură supervizarea şi evaluarea personalului Serviciului şi identifică oportunităţi de perfecţionare în vederea creşterii competenţelor profesionale ale acestuia;
3) elaborează periodic propuneri privind programele de instruire a asistenţilor sociali comunitari şi specialiştilor Serviciului, conform necesităţilor de instruire identificate, politicilor, bunelor practici şi studiilor în domeniu;
4) ţine evidenţa instruirilor de care a beneficiat personalul Serviciului.

Anexă
la Standardele minime de calitate
pentru Serviciul social "Echipă mobilă"

Indicatori de performanţă pentru Serviciul social "Echipă mobilă"

Indicatori cantitativi:

1) numărul total de specialişti care prestează servicii în cadrul echipei mobile;
2) numărul total de beneficiari recomandaţi pentru serviciile echipei mobile;
3) numărul cazurilor în proces de asistenţă a echipei mobile;
4) % din numărul total de beneficiari sau reprezentanţi legali ai beneficiarilor care au refuzat serviciile echipei mobile;
5) numărul mediu de ore de asistenţă acordate de către echipa mobilă unui beneficiar;
6) numărul mediu de ore de asistenţă acordate de fiecare specialist în parte unui beneficiar;
7) numărul mediu de specialişti care acordă asistenţă unui beneficiar;
8) % planurilor individualizate de asistenţă implementate;
9) numărul minim/maxim/mediu de zile acordat de către echipa mobilă unui beneficiar;
10) numărul minim/maxim/mediu de servicii oferite unui beneficiar (logopedice, educaţionale, kinetoterapeutice, de asistenţă socială, ocupaţionale, medicale etc.);
11) % de localităţi din raion/municipiu acoperite de echipa mobilă;
12) % de beneficiari direcţi asistaţi de echipa mobilă care accesează prestaţii sociale;
13) % de beneficiari direcţi asistaţi de echipa mobilă, care accesează servicii medicale, educaţionale, sociale etc.;
14) % de cazuri de prevenire a abandonului din cele cu risc de abandon în urma prestării serviciilor echipei mobile;
15) % de beneficiari deserviţi de către echipa mobilă, care au un grup de suport la nivel de comunitate (rude, prieteni, reprezentanţi ai instituţiilor: şcoală, primărie, centrul medicilor de familie, ONG etc.);
16) % de persoane instruite de către echipa mobilă, care se implică în îngrijirea şi suportul beneficiarilor Serviciului (masaj, dezvoltarea abilităţilor de autoservire, activităţi instructiv-educative etc.);

17) % de beneficiari referiţi de către echipa mobilă altor servicii sociale;
18) numărul cazurilor de refuz la asistenţa echipei mobile;

19) numărul mediu de zile de la înregistrarea şi de la referirea cazului către echipa mobilă şi pînă la prestarea primului serviciu beneficiarului respectiv de către echipa mobilă;
20) costul mediu al serviciilor prestate unui beneficiar de către echipa mobilă.

Indicatori calitativi:

1) gradul de satisfacţie al beneficiarilor sau al reprezentanţilor legali ai acestora, după caz, şi al persoanelor care locuiesc cu beneficiarii cu privire la serviciile echipei mobile;

2) progresele înregistrate de beneficiari în urma intervenţiei echipei mobile;

3) % din reprezentanţii legali ai beneficiarilor şi persoanelor care locuiesc cu beneficiarii, care consideră că, în urma prestării serviciilor echipei mobile, relaţia lor cu beneficiarul direct (copil sau adult cu dizabilităţi) s-a îmbunătăţit.

Secretarul Consiliului Raional Elena Copoţ

Anexa nr.2
la Decizia Consiliul Raional Leova
nr.2.6 din 18.04.2019

Statele de personal
ale Serviciului social „Echipă mobilă”

Nr.r.	Denumirea funcţiilor	Număr de unităţi
1.	Şef serviciu ”Echipă mobilă”	1
2.	Asistent social	1
3.	Asistent medical / kinetoterapeut	1
4.	Psiholog	1
5.	Şofer	1
Total unităţi		**5**

Secretarul Consiliului Raional **Elena Copoț**