

**Regulament-cadru
privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat
pentru persoanele fără adăpost**

Capitolul I

Dispoziții generale

1. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru persoanele fără adăpost (în continuare – Regulament) reglementează modul de organizare și funcționare, scopul, obiectivele și finanțarea acestuia.
2. Serviciul social integrat pentru persoanele fără adăpost (în continuare Serviciu integrat) este o platformă compusă din 3 servicii cu diferite forme de organizare:
 - a) Serviciul adăpost de noapte;
 - b) Serviciul plasament temporar;
 - c) Serviciul plasament de lungă durată pentru formarea profesională.
3. Serviciul integrat reprezintă o gamă de servicii socio-medicale publice sau private înregistrate în conformitate cu legislația, specificate în punctul 2 al prezentului Regulament.
4. Serviciul integrat este acreditat separat per serviciu (Serviciul adăpost de noapte, Serviciul plasament temporar, Serviciul plasament de lungă durată pentru formarea profesională) în conformitate cu prevederile Legii nr. 129 din 8 iunie 2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.
5. Serviciul integrat își desfășoară activitatea în conformitate cu prezentul Regulament, standardele minime de calitate și prevederile legislației în vigoare.
6. Activitatea Serviciului integrat este coordonată de către prestator în colaborare cu structura teritorială de asistență socială.
7. Prestatorul are statut de persoană juridică, cont trezorerial/bancar, ștampilă, sigiliu, antet și simbolică.
8. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate mai jos semnifică următoarele:
 - a) *Persoane fără adăpost* – persoane care s-au marginalizat, din motive singulare sau cumulate de ordin social, medical, psihologic, financiar-economic, juridic - trăiesc în stradă, se află în incapacitate de a susține o locuință în regim de închiriere pe motiv de lipsă de ocupație și surse de existență.
 - b) *Beneficiarii Serviciului* – persoane fără adăpost, cetățeni ai Republicii Moldova și străinii specificați în art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care au atins vârsta de 18 ani.
 - c) *Serviciu adăpost de noapte* – cazare, oferită în regim de urgență persoanelor fără adăpost pe timp de noapte cu prestarea unui pachet minim de servicii sociale.

- d) *Serviciu plasament temporar* – plasament pe o perioadă de timp limitată, oferit persoanelor fără adăpost pentru asigurarea incluziunii sociale a acestuia, acompaniat de o gama complexă de servicii sociale, menite să dezvolte abilitățile de autodeservire și de muncă.
 - e) *Serviciul plasament de lungă durată pentru formarea profesională* – plasament pe o perioadă de timp, oferită persoanelor fără adăpost într-o etapă avansată de incluziune socială, ce oferă acestora condiții de obținere a unei profesii și reîntoarcerea la un mod de viață normal.
 - f) *Echipa mobilă* – este parte componentă a Serviciului integrat care are scopul de a identifica persoanele fără adăpost prin efectuarea activității de profilaxie individuale și de grup și de a acorda asistență socială de urgență prin navetele efectuate în locurile dens populate de ei.
 - g) *Managementul de caz* – procesul de identificare, evaluare a necesităților individuale, planificare și coordonare a serviciilor sociale, psihologice, medicale sau alte servicii, prestate persoanelor fără adăpost, conform instrucțiunii metodice aprobată de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei.
 - h) *Manager de caz* – asistentul social al Serviciului integrat, desemnat de către fiecare Manager de serviciu în parte.
 - i) *Echipa multidisciplinară* – grupul de specialiști din cadrul Serviciului integrat care colaborează la evaluarea și planificarea intervențiilor pentru atingerea scopului Serviciului integrat și prestarea unei game complexe de servicii socio-medicale, conform prevederilor Managementului de caz.
9. Serviciul integrat prestează servicii conform standardelor minime de calitate.

Capitolul II

Principiile de organizare, scopul și obiectivele

10. Serviciul integrat își desfășoară activitatea în conformitate cu următoarele principii:
- a) Accesibilitate și disponibilitate;
 - b) Informare;
 - c) Abordare individualizată;
 - d) Parteneriat;
 - e) Participare;
 - f) Confidențialitate;
 - g) Non-discriminare.
11. Scopul Serviciului integrat constă în acordarea asistenței necesare prin prisma abordării complexe a necesităților beneficiarilor pentru depășirea situației de dificultate și crearea premiselor necesare pentru integrarea acestora în societate.
12. Obiectivele Serviciului integrat sînt:

- a) prestarea serviciilor complexe beneficiarilor de pentru a-și dezvolta/restabili abilitățile de soluționare a problemelor individuale, conform necesităților identificate;
- b) sporirea încrederii în sine, motivarea acestora în contextul incluziunii sociale și reintegrării pe piața muncii;
- c) prevenirea dependenței beneficiarilor de sistemul de asistență socială.

Capitolul III Obligațiile și drepturile Secțiunea I

Obligațiile și drepturile Serviciului integrat

13. Obligațiile Serviciului integrat sunt:

- a) să aprobe regulamente de ordine interioară pentru fiecare tip de Serviciu: Serviciu adăpost de noapte, Serviciu plasament temporar și Serviciu plasament de lungă durată pentru formarea profesională;
- b) să presteze servicii în conformitate cu standardele minime de calitate, potrivit prevederilor legislației;
- c) să asigure informare, asistență, suport, integrare și reabilitare psiho-socială beneficiarilor de servicii;
- d) să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității și să asigure protecția datelor cu caracter personal conform prevederilor Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- e) să asigure beneficiarilor și persoanelor implicate în îngrijirea și integrarea socială a acestora, asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;
- f) să asigure un sistem de primire, înregistrare și soluționare a plîngerilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Serviciului integrat, în conformitate cu legislația;
- g) să colaboreze permanent cu organizațiile neguvernamentale, autoritățile administrației publice locale și alți prestatori de servicii pentru integrarea socială a beneficiarilor și accesul lor la alte servicii din afara instituției;
- h) să refere beneficiarii către Agențiile teritoriale de ocupare a forței de muncă în vederea înregistrării acestora ca persoane în căutarea unui loc de muncă;
- i) să asigure informarea societății cu privire la activitatea Serviciului integrat;
- j) să organizeze campanii în vederea respectării solidarității și echității sociale;
- k) să asigure informarea, imediată sau în cel mai scurt timp posibil, a subdiviziunii polițienești teritoriale, despre faptul admiterii în Serviciu a beneficiarului, în cazul unor circumstanțe, în ale căror temeiuri acestuia i-a fost cauzat un prejudiciu moral sau material drept consecință a unor acțiuni ilegale sau pentru stabilirea identității beneficiarului;

- l) să colaboreze și să contribuie la asigurarea beneficiarilor cu articole protetico-ortopedice prin programele dezvoltate la nivel național, precum și prin parteneriatele stabilite cu ONG-uri, persoane fizice, organizații religioase, etc.;
 - m) să asigure accesul beneficiarilor la servicii de diagnostic, inclusiv radiografie în prima zi din Serviciul adăpost pe noapte;
 - n) să colaboreze cu autoritățile publice locale și agențiile teritoriale ale Companiei Naționale de Asigurare în Medicină în vederea obținerii Poliței de asigurare obligatorie de asistență medicală pentru beneficiari (după caz);
 - o) să informeze structura teritorială de asistență socială despre identificarea/admiterea persoanei în Serviciul integrat și să colaboreze în vederea facilitării incluziunii sociale a acestuia.
 - p) să dețină statistica dezagregată pe vîrstă și sexe a persoanelor fără adăpost, după caz, referitor la numărul de: consultații (per specialist); asistență/suport; referire către alte servicii; cazuri noi identificate; cazuri noi incluse în serviciu; persoane (re) integrate; persoane care au renunțat la procesul de (re) integrare;
 - q) să furnizeze prestatorului sau altor autorități, la cerere, date statistice deținute de Serviciul integrat;
 - r) să aplice procedurile existente de respectare a confidențialității;
 - s) să asigure formarea inițială și continuă a personalului Serviciului integrat.
14. Drepturile Serviciului integrat:

- a) să colaboreze cu autoritățile administrației publice locale, structurile teritoriale de asistență socială, medicale, organele de menținere a ordinii publice, agenții pentru ocuparea forței de muncă, centre de servicii sociale pentru adulți, instituții de învățământ, ONG-uri, voluntari, antreprenori, instituții și organizații, indiferent de proprietate, pentru a satisface scopul și obiectivele sale;
- b) să solicite și să primească, în condițiile legii, documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale de la autoritățile administrației publice centrale și locale, instituții și organizații;
- c) să acceseze mijloace financiare de la organizații donatoare și să le folosească în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația în vigoare;
- d) să elaboreze programe instructive, să selecteze și să instruiască voluntari;
- e) să participe la instruirea continuă a specialiștilor și voluntarilor în domeniile prioritare de activitate;
- f) să elaboreze și să distribuie materiale informaționale și promoționale ale serviciilor prestate;
- g) să asigure prestarea serviciilor sociale calitative conform scopului și obiectivelor Serviciului integrat.

Secțiunea 2

Obligațiile și drepturile și beneficiarului

15. Beneficiarii Serviciului integrat au următoarele drepturi:
- a) de a consimți asupra serviciilor asigurate de către prestator;
 - b) de a aplica plângeri în condițiile legislației referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinii și tratamentului personalului, etc;
 - c) de a participa la evaluarea/reevaluarea și elaborarea planului individualizat de asistență;
 - d) de a fi asistat și sprijinit de către personalul Serviciului integrat în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență;
 - e) de a i se păstra și utiliza datele cu caracter personal în siguranță și confidențialitate;
 - f) de a cere suspendarea sau sistarea prestării serviciilor;
 - g) de a fi informat despre drepturi și obligații în calitate de beneficiar al Serviciului integrat.
16. Beneficiarii Serviciului integrat au următoarele obligații:
- a) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitate, situația familială, socială, economică și la starea sănătății lor, fiind responsabili pentru veridicitatea acestor informații;
 - b) să participe în procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor sociale;
 - c) să participe activ la procesul de implementare a planului individualizat de asistență;
 - d) să respecte regulamentul de ordine interioară a Serviciului;
 - e) să respecte drepturile celor din jur și să se conformeze regulilor interne stabilite în cadrul Serviciului integrat;
 - f) să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile și personalul Serviciului;
 - g) să participe, conform capacităților individuale, la desfășurarea activităților culturale, educaționale și de ergoterapie, desfășurate în cadrul Serviciului integrat;
 - h) să aibă un comportament civilizat și o ținută vestimentară decentă;
 - i) să respecte curățenia în odăi și spațiile comune de utilizare;
 - j) să nu aducă în Serviciu obiecte și genți voluminoase; obiecte ușor inflamabile sau explozibile; produse ce conțin alcool și substanțe psihoactive; substanțe puternic mirositoare; arme; obiecte din sticlă; obiecte ascuțite sau cu elemente de tăiere.

Capitolul IV

Organizarea și funcționarea Serviciului integrat

Secțiunea 1

Organizarea Serviciului integrat

17. Serviciul trebuie să fie amplasat într-o încăpere la sol sau la bloc, în comunitate sau în proximitatea comunității, amenajat și dotat conform standardelor minime de calitate, astfel încât să ofere beneficiarilor condiții corespunzătoare de siguranță, confort și accesibilitate.
18. Teritoriul și încăperile utilizate de către Serviciul integrat trebuie să corespundă cerințelor de igienă, regulamentelor sanitare și normelor în construcție.
19. Serviciul dispune de încăperi special amenajate pentru prepararea hranei și servirea acesteia, conform regulilor sanitaro-igienice. Bucătăria este dotată cu aragazuri/plite electrice, frigidere, lavoare, mese pentru prepararea și servirea hranei, dulapuri pentru păstrarea produselor și tacîmurilor per beneficiar.
20. La calcularea normelor pentru alimentație Serviciul integrat se conduce de prevederile Hotărîrii Guvernului nr. 506 din 11 mai 2006 privind aprobarea normelor naturale pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale și Hotărîrii Guvernului nr. 520 din 15 mai 2006 privind aprobarea Normelor de cheltuieli în bani pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale.
21. Asigurarea beneficiarilor, admiși în Serviciu, cu îmbrăcăminte, încălțăminte, lenjerie de pat, produse igienice și alte produse de primă necesitate se realizează în conformitate cu Hotărîrea Guvernului nr. 506 din 11 mai 2006 privind aprobarea normelor naturale pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale și Hotărîrea Guvernului nr. 520 din 15 mai 2006 privind aprobarea Normelor de cheltuieli în bani pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale.
22. La admitere în Serviciu integrat, beneficiarului i se eliberează un permis lunar cu poza acestuia. În permis se indică regimul individual de ședere în Serviciu.
23. Zilnic, la prezentarea permisului, administratorul face însemnări în registru și în permis. Perioada de ședere în Serviciul integrat începe cu ora 19⁰⁰ pînă la ora 7⁰⁰. Înregistrarea beneficiarilor se începe de la ora 17⁰⁰. În dependență de categoria de beneficiari (angajați în program de ture, persoane cu dizabilități și persoane cu stare de sănătate precară, persoane care se află în proces de formare profesională), poate fi stabilit un program de ședere cu regim individual cu posibilități de ședere în timpul zilei.
24. Serviciul integrat este dotat cu un număr de telefon destinat asigurării funcționalității serviciilor prestate, precum și pentru serviciile echipei mobile, care este mediatizat comunității și este gratuit.
25. Managerul Serviciului pentru asigurarea bunei funcționări a Serviciului și facilitarea procesului incluziunii sociale dezvoltă parteneriate:
 - a) cu societățile necomerciale, persoane fizice și alte instituții în vederea suplinirii necesităților de asigurare a beneficiarilor cu produse alimentare, cu îmbrăcăminte, încălțăminte, lenjerie de pat, produse igienice și alte produse de primă necesitate;

- b) cu Agențiile teritoriale pentru ocuparea forței de muncă, întreprinderi, organizații și instituții relevante pentru încadrarea în câmpul muncii și profesionalizarea beneficiarilor;
 - c) cu Registrul de Stat al Populației/subdiviziuni teritoriale ale departamentului de acte de identitate, Oficiile stare civilă în vederea documentării beneficiarilor;
 - d) cu diverse instituții, organizații neguvernamentale în vederea atingerii scopului Serviciului integrat și incluziunea socială a beneficiarilor.
26. Serviciul integrat are o capacitate de:
- a) Serviciul adăpost de noapte – 70 beneficiari (cu posibilități de extensie a deservirii beneficiarilor pe perioada de iarnă încă cu 30 persoane);
 - b) Serviciul plasament temporar – maxim 20 beneficiari;
 - c) Serviciul de lungă durată pentru formarea profesională – 10 beneficiari.
27. Serviciul integrat prestează un spectru larg de servicii care variază în funcție de necesitățile beneficiarilor:
- a) Servicii de consiliere juridică, asistența în vederea documentării beneficiarului, în procesul de determinare a dizabilității și capacității de muncă, stabilirea pensiilor, precum și a prestațiilor sociale conform legislației și alte situații, etc;
 - b) servicii igienico-sanitare;
 - a) servicii de frizerie;
 - b) servicii de sănătate;
 - c) servicii de consiliere psihologică/psihosocială a beneficiarului /membrilor familiei, (mediere, etc.);
 - d) servicii de consiliere socială;
 - e) servicii de referire;
 - f) alimentație, după caz;
 - g) activități de ergoterapie;
 - h) cazare pe noapte;
 - i) plasament temporar;
 - j) servicii de referire și suport în angajarea în câmpul muncii;
 - k) servicii de suport pentru profesionalizare;
 - l) serviciile echipei mobile.

Secțiunea 2

Managementul de caz în cadrul Serviciului adăpost de noapte

28. Identificarea și referirea în Serviciul adăpost de noapte se realizează de către: asistentul social, echipa mobilă, organele de ordine publică, structurile teritoriale de asistență socială, instituții de drept, reprezentanți ai ONG, voluntari, membrii comunității și la solicitarea directă a beneficiarului, etc.
29. Beneficiarii Serviciului adăpost de noapte sunt informați de personal cu privire la serviciile sociale prestate.

30. Admiterea în Serviciu se efectuează în baza cererii personale a beneficiarului (conform Anexei nr. 1 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru persoanele fără adăpost);
31. La admiterea beneficiarului, personalul Serviciului obligatoriu efectuează:
- a) examenul medical cu scopul identificării maladiilor transmisibile cu risc epidemic sporit, precum și a stărilor de urgență medico-chirurgicale;
 - b) prelucrarea sanitaro-igienică care include asistență în primirea unui duș, dezinsecție, dezinfecție;
 - c) spălatul hainelor beneficiarului;
 - d) acordarea unui set de haine de schimb/la necesitate încălțăminte.
32. În cazul în care la admiterea persoanei în Serviciu adăpost de noapte au fost identificate în cadrul examenului medical contraindicațiile (conform Anexei nr. 2 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru persoanele fără adăpost), aceasta este referită imediat în instituție medicală de profil respectiv.
33. În prima zi după admitere în Serviciu adăpost de noapte beneficiarul este referit către instituția medicală primară din raza administrativ teritorială pentru investigații și obținerea avizului cu privire la starea sănătății și posibilitatea de a fi admis în colectivitate. Examinarea medicală va fi efectuată în conformitate cu instrucțiunea elaborată de Ministerul Sănătății. Până la obținerea rezultatelor analizelor și extraselor medicale privind starea de sănătate, beneficiarilor li se oferă pat/loc într-o încăpere separată din cadrul Serviciului adăpost de noapte.
34. Pentru stabilirea profilului beneficiarului precum și situația acestuia, asistentul social efectuează evaluarea inițială (conform Anexei nr. 3 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru persoanele fără adăpost).
35. Admiterea beneficiarului în Serviciu adăpost de noapte se efectuează de către personalul de Serviciu în baza criteriilor de admitere. Cazurile de admitere se documentează și înregistrează în registrul de primire a beneficiarilor. Decizia de admitere se ia de către managerul Serviciului adăpost de noapte, dacă beneficiarul cumulează criteriile de admitere.
36. La admiterea beneficiarului în Serviciul adăpost de noapte, acesta semnează un acord de colaborare cu managerul Serviciului (conform Anexei nr. 4 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru persoanele fără adăpost.).
37. Perioada maximă de ședere în Serviciu adăpost de noapte raportat în zile, se reduce respectiv la: 60 zile (cumulativ/consecutiv) câte 12 ore/per zi în perioada de primăvară-vară-toamnă și 90 zile (cumulativ/consecutiv) câte 12 ore/per zi în perioada de iarnă.
38. Evaluarea complexă se efectuează de către managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare a Serviciului adăpost de noapte cu implicarea

- beneficiarului, după caz, a asistentului social comunitar, membrilor familiei și alți specialiști la necesitate.
39. Pentru fiecare beneficiar este elaborat un Plan individualizat de asistență în baza rezultatelor evaluării complexe.
 40. Managerul Serviciului adăpost de noapte asigură revizuirea periodică a planului individualizat de asistență prin organizarea ședințelor de revizuire, conform standardelor minime de calitate.
 41. Managerul de caz întocmește Raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență. Raportul se anexează în dosarul beneficiarului.
 42. În rezultatul revizuirii planului individualizat de asistență se întocmește un proces verbal, care se aduce la cunoștința beneficiarului, și se anexează în dosarul acestuia.
 43. La atingerea obiectivelor din Planul individualizat de asistență, managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare și cu implicarea beneficiarului, decid asupra trecerii acestuia dintr-un tip de serviciu în altul.
 44. Transferul beneficiarului dintr-un tip de serviciu în altul, se efectuează în baza referirii beneficiarului de către Managerul Serviciului adăpost de noapte, în rezultatul implementării planului individualizat de asistență.
 45. Dosarul personal în original însoțește beneficiarul pe tot parcursul șederii acestuia în Serviciul integrat (o copie a dosarului personal se păstrează în arhiva fiecărui serviciu) specificat în punctul 2 al prezentului Regulament).
 46. Dosarul personal al beneficiarului corespunde cerințelor specificate în Anexa nr. 5 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru persoanele fără adăpost.

Secțiunea 3

Managementul de caz în cadrul Serviciului plasament temporar

47. Beneficiarul este referit în Serviciul plasament temporar de către managerul Serviciului adăpost de noapte în baza fișei de referire și cererii personale.
48. La admiterea beneficiarului în Serviciul plasament temporar, acesta semnează un Contract de prestări servicii (în continuare Contract), privind volumul serviciilor acordate și responsabilitățile financiare asumate de părți (conform Anexei nr. 6 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru persoanele fără adăpost.).
49. Serviciul oferă gratuit beneficiarului pat/loc pe o perioadă de 90 zile, după care beneficiarul este obligat să asigure plata serviciilor în conformitate cu prevederile pct. 106 lit. a). Termenul maxim de aflare în acest Serviciu constituie 9 luni de zile.
50. Beneficiarii admiși în Serviciu plasament temporar pot presta servicii de voluntariat bazate pe propriile experiențe pentru beneficiarii Serviciului adăpost de noapte.

51. Pentru fiecare beneficiar este desemnat un manager de caz.
52. Evaluarea complexă se efectuează de către managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare a Serviciului plasament temporar cu implicarea beneficiarului, după caz, a asistentului social comunitar, membrilor familiei și alți specialiști relevanți.
53. Pentru fiecare beneficiar este elaborat un Plan individualizat de asistență în baza rezultatelor evaluării complexe.
54. Managerul Serviciului plasament temporar asigură revizuirea periodică a planului individualizat de asistență prin organizarea ședințelor de revizuire, conform standardelor minime de calitate.
55. Managerul de caz întocmește Raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență. Raportul se anexează în dosarul beneficiarului.
56. În rezultatul revizuirii planului individualizat de asistență se întocmește un proces verbal, care se aduce la cunoștința beneficiarului și se anexează în dosarul acestuia.
57. La atingerea obiectivelor din Planul individualizat de asistență, Managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare și cu implicarea beneficiarului, decid asupra trecerii acestuia în Serviciul de lungă durată pentru formarea profesională.
58. Transferul beneficiarului se efectuează în baza referirii beneficiarului de către Managerul Serviciului plasament temporar, în rezultatul implementării planului individualizat de asistență.
59. Dosarul personal în original însoțește beneficiarul pe tot parcursul șederii acestuia în Serviciul integrat (o copie a dosarului personal se păstrează în arhiva fiecărui serviciu) specificat în punctul 2 al prezentului Regulament.

Secțiunea 4

Managementul de caz în cadrul

Serviciului de lungă durată pentru formarea profesională

60. Beneficiarul este referit în Serviciul plasament de lungă durată pentru formarea profesională de către managerul Serviciului plasament temporar în baza fișei de referire și cererii personale.
61. La admiterea beneficiarului în Serviciul plasament de lungă durată pentru formarea profesională, acesta semnează un Contract de prestări servicii (în continuare Contract), privind volumul serviciilor acordate și responsabilitățile financiare asumate de părți (conform Anexei nr. 6 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru persoanele fără adăpost.).
62. Beneficiarii pot avea un program de ședere cu regim individual care este direct dependent de programul de instruire pentru profesionalizare și programul de muncă.

63. Serviciul oferă gratuit beneficiarului pat/loc pe o perioadă de 150 zile, după care beneficiarul este obligat să asigure plata serviciilor în conformitate cu prevederile pct. 106. lit. b). Termenul maxim de aflare în acest Serviciu constituie 12 luni de zile.
64. Beneficiarii admiși în Serviciu plasament de lungă durată pentru formare profesională pot presta servicii de voluntariat bazate pe propriile experiențe pentru beneficiarii Serviciului adăpost de noapte.
65. Pentru fiecare beneficiar este desemnat un manager de caz.
66. Evaluarea complexă se efectuează de către managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare a Serviciului plasament de lungă pentru formarea profesională cu implicarea beneficiarului, după caz, a asistentului social comunitar și membrilor familiei.
67. Pentru fiecare beneficiar este elaborat un Plan individualizat de asistență în baza rezultatelor evaluării complexe.
68. Managerul Serviciului plasament de lungă pentru formarea profesională asigură revizuirea periodică a planului individualizat de asistență prin organizarea ședințelor de revizuire, conform standardelor minime de calitate.
69. Managerul de caz întocmește Raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență. Raportul se anexează în dosarul beneficiarului.
70. În rezultatul revizuirii planului individualizat de asistență se întocmește un proces verbal, care se aduce la cunoștința beneficiarului și se anexează în dosarul acestuia.
71. La atingerea obiectivelor din Planul individualizat de asistență, Managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare și cu implicarea beneficiarului, decid asupra prelungirii termenului aflării în Serviciu, suspendarea sau sistarea plasamentului.

Secțiunea 5

Suspendarea/sistarea prestării de servicii și închiderea cazului beneficiarului

72. Suspendarea/sistarea Serviciului adăpost de noapte, Serviciului plasament temporar și Serviciului plasament de lungă durată pentru formarea profesională se realizează în baza deciziei managerului Serviciului în următoarele situații:
 - a) la realizarea obiectivelor stabilite în planul individualizat de asistență;
 - b) la depășirea unor criterii de eligibilitate a beneficiarului în care acesta s-a încadrat la admiterea în Serviciu;
 - c) la solicitarea beneficiarului;
 - d) la încălcarea în mod repetat a Regulamentului de ordine interioară (încălcarea regimului de disciplină și sanitar; neparticipare la programe și activități; abuz de alcool; consum ilicit de substanțe psihoactive, furt, etc.);
 - e) aducerea de prejudicii integrității altor beneficiari sau personalului Serviciului;

- f) alte situații care pot aduce prejudicii Serviciului și interesului superior al beneficiarului;
 - g) decesul beneficiarului.
73. În cazul în care beneficiarul Serviciului plasament temporar și Serviciului plasament de lungă durată pentru formarea profesională a fost spitalizat pe o perioadă anumită de timp, locul beneficiarului în servicii se păstrează cu prelungirea perioadei de ședere pe durata absentată.

Secțiunea 6

Managementul echipei mobile

74. Activitatea serviciul echipă mobilă se axează pe două direcții: organizarea ieșirilor planificate în teren (vara de 2 ori pe săptămână, iar iarna în fiecare zi) și ieșiri de urgență în baza solicitărilor parvenite de la cetățeni/instituții, etc.
75. În componența Echipei mobile se includ următorii specialiști: asistent social, asistent medical și șofer.
76. Echipa mobilă dispune de o unitate de transport dotată cu loc de muncă pentru asistentul social, asistentul medical; loc pentru beneficiar; sistem de încălzire pe timp de iarnă; set medical (pentru acordarea asistenței medicale de urgență); spații pentru depozitarea vestimentației și o mini bucătărie pentru prepararea ceaiului și păstrarea pachetelor alimentare.
77. Asistență socială de urgență constă în:
- a) realizarea diagnosticului primar social, evaluarea situației sociale reale a persoanelor fără adăpost, culegerea anamnezei medicale primare, acordarea ajutorului medical prespitalicesc; acordarea asistenței psihologice de criză.
 - b) informarea persoanelor fără adăpost cu privire la serviciile prestate în cadrul Serviciului integrat; referirea (în caz de depistare a unor maladii social periculoase, etc.) persoanelor fără adăpost către serviciile medicale de urgență, către organele de menținere a ordinii publice (în cazul depistării la persoanele fără adăpost a unor obiecte interzise);
 - c) la solicitarea persoanei fără adăpost se asigură transportarea acestuia în Serviciul adăpost de noapte;
 - d) oferirea unui pachet minim alimentară și a unui ceai.

Capitolul V

Managementul și resursele umane ale Serviciului integrat

78. Personalul specializat al Serviciului integrat este format din managerii Serviciului, asistenți sociali, psihologi, dezinfecționist, asistenți medicali, jurisconsult și/sau alți specialiști relevanți.
79. Reieșind din necesitățile individuale ale beneficiarilor, prestatorul poate angaja și alți specialiști.

80. Structura organizatorică și statele de personal sînt aprobate de către fondator /prestator, conform Cerințelor generale privind structura și statele de personal al Serviciului (conform Anexei nr. 7 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru persoanele fără adăpost).
81. Prestatorul de serviciu integrat angajează personalul în conformitate cu standardele minime de calitate ale Serviciului integrat și Codul Muncii, în baza contractului individual de muncă.
82. Fiecare membru al personalului are calificarea, competența, experiența și calitățile stabilite în fișa postului, certificate prin documente de studii și de formare profesională.
83. Personalul Serviciului își exercită atribuțiile în conformitate cu fișa postului și cu normele deontologice.
84. Prestatorul serviciului integrat, anual, asigură cursuri de formare profesională continuă personalului angajat cu durata de minimum 20 de ore.
85. Fiecare Serviciu este condus de către un Manager. Managerul este angajat în bază de concurs public și eliberat din funcție de către prestator în condițiile legislației.
86. Managerul Serviciului are studii superioare în unul din domeniile: asistenței sociale, psihologiei, pedagogiei, dreptului, medicinei și experiență în domeniu nu mai puțin de 3 ani.
87. Managerii Serviciilor asigură calitatea Serviciului prestat prin organizarea cu regularitate a ședințelor de supervizare profesională a angajaților în vederea consolidării competențelor profesionale, gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.
88. Supervizarea activității și evaluarea performanțelor managerilor Serviciilor este asigurată de Prestator.
89. Managerii Serviciilor sînt responsabili de elaborarea planului strategic și anual de dezvoltare al Serviciului.
90. Managerii Serviciilor organizează activitatea personalului, administrează toate bunurile materiale și mijloacele bănești transmise în folosință, încheie contracte, eliberează procuri în conformitate cu legislația.
91. În limitele împuternicirilor sale și potrivit legislației, managerii emit ordine și dispoziții referitoare la activitatea Serviciului, efectuează controlul asupra executării lor, aplică stimulări și sancțiuni disciplinare.
92. Managerii Serviciilor au dreptul să: primească bunuri materiale conform legislației; stabilească parteneriate de colaborare cu organizațiile (ne)guvernamentale naționale/internaționale, agenți economici, etc.; colaboreze cu alte instituții de profil în scopul schimbului de experiență și dezvoltării capacităților profesionale.
93. Managerii Serviciilor sînt responsabili de aprobarea fișelor de post ale personalului, în conformitate cu scopul, obiectivele și standardele minime de calitate, precum și cu prevederile legislației.

94. Evaluarea performanțelor personalului specializat este realizată anual de managerul Serviciului, care, totodată, înaintează prestatorului de serviciu rapoarte privind revizuirea anuală a competențelor profesionale ale personalului angajat.
95. Managerul Serviciului este responsabil de examinarea plîngerilor beneficiarilor și referirea la alte autorități sau în justiție în caz de imposibilitate de remediere la nivel de Serviciu integrat.
96. Managerul de caz este responsabil de monitorizarea implementării planurilor individualizate de asistență, inclusiv prin organizarea ședințelor de lucru cu membrii echipei multidisciplinare.
97. Angajarea personalului se efectuează de către prestator în bază de concurs prin încheierea în formă scrisă a unui contract individual de muncă conform legislației.
98. Angajații Serviciului sînt obligați să păstreze confidențialitatea informațiilor despre viața beneficiarilor și membrii familiilor lor, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu.
99. Documentația Serviciului referitoare la resursele umane:
 - a) fișele de post ale personalului angajat;
 - b) dosarele personale ale personalului angajat;
 - c) rapoartele ședințelor de supervizare;
 - d) rapoartele de evaluare a performanței profesionale.
100. Dosarele personale ale personalului angajat sînt păstrate conform prevederilor Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecție datelor cu caracter personal.

Capitolul VI

Procedura de depunere și examinare a plîngerilor

101. Prestatorul de Serviciu dispune de o procedură de depunere și examinare a plîngerilor privind calitatea serviciilor prestate.
102. Beneficiarii sînt informați despre procedura de depunere și examinare a plîngerilor.
103. Sesizările privind cazurile de violență, neglijare și exploatare a beneficiarului în Serviciu sînt înregistrate și examinate conform legislației.
104. Prestatorul de serviciu dispune de Registrul de înregistrare a plîngerilor, care conține inclusiv informații privind modul de examinare a plîngerilor și măsurile întreprinse.

Capitolul VII

Finanțarea Serviciului integrat

105. Serviciul integrat este finanțat din contul mijloacelor financiare ale prestatorului/fondatorului, ale bugetelor unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea și alte surse, conform legislației.

106. Beneficiarii Serviciului integrat, admiși în baza contractului de prestări servicii (conform Anexei nr. 6 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru persoanele fără adăpost) contribuie:
- a) cu 30% din costul normativ a unui beneficiar pe lună în Serviciu plasament temporar;
 - b) cu 20% din costul normativ a unui beneficiar pe lună în Serviciu plasament de lungă durată pentru formare profesională.
107. Salarizarea personalului se efectuează în conformitate cu legislația în vigoare.

Capitolul VIII

Dispoziții speciale

108. Litigiile apărute în domeniul prestării serviciilor de către Serviciu, care nu pot fi soluționate prin concilierea părților, sînt transmise spre soluționare instanțelor de judecată, în condițiile legii.
109. Pentru nerespectarea prevederilor actelor legislative, normative și ale prezentului Regulament, personalul Serviciului poartă răspundere conform legislației în vigoare.
110. Controlul și evaluarea activității economico-financiare a Serviciului se efectuează de către organele abilitate cu acest drept.

Anexa nr. 1
la Regulamentul-cadru
privind organizarea și funcționarea
Serviciului social integrat pentru persoanele fără adăpost

Dlui _____
Managerul Serviciu _____
de la cet. _____
născut " " _____

Cerere

Rog să permițeți admiterea mea temporară în Serviciul adăpost de noapte/
Serviciul plasament temporar/ Serviciul plasament de lungă durată pentru formarea
profesională în cadrul Serviciului social integrat pentru persoanele fără adăpost, în
legătură cu situația dificilă

(descrierea situației)

Cu condițiile admiterii și sistării serviciilor, gama serviciilor prestate,
regulamentul intern al Serviciului și reguli de comportament în timpul prestării
serviciilor sunt cunoscut (ă).

" " 20 _____

semnătura

Concluzia asistentului medical _____

*Anexa nr. 2
la Regulamentul-cadru
privind organizarea și funcționarea
Serviciului social integrat pentru persoanele fără adăpost*

Contraindicații la admiterea beneficiarului în Serviciul adăpost de noapte sunt:

- a) maladii transmisibile cu risc epidemic sporit;
- b) stările de urgență medico-chirurgicală;
- c) maladii psihoneurologice asociate cu dereglări ale comportamentului periculoase pentru beneficiar și a celor din jur;
- d) stare de ebrietate și aparențe de consum de substanțe psihoactive.

Formular-chestionar de evaluare inițială a persoanei fără adăpost
(se bifează numai o variantă a răspunsului)

1. Genul: masculin _____ feminin _____
2. Vîrsta _____
3. Stare civilă:
 - a) nu a fost căsătorit(ă)
 - b) căsătorit(ă)
 - c) divorțat(ă)
 - d) locuim împreună, dar nu suntem căsătoriți
 - e) văduv(ă)
4. Aveți copii: da _____ nu _____
5. Dacă da, cîți:
 - a) un copil
 - b) doi copii
 - c) trei copii
 - d) mai mulți copii
6. Studiile:
 - a) primare
 - b) gimnaziale
 - c) liceale
 - d) medii speciale
 - e) superioare
7. Locul de muncă anterior:
 - a) industrie
 - b) construcții
 - c) comerț, deservire socială
 - d) Centrul militar
 - e) agricultură
 - f) transport, comunicații
 - g) știința, educație
 - h) nu am lucrat
8. Ce funcție ați avut:
 - a) specialist în inginerie și tehnică (profil tehnic)
 - b) specialist (profil umanitar)
 - c) muncitor calificat
 - d) muncitor necalificat
 - e) muncitor în agricultură
 - f) militar
 - g) nu am lucrat
 - h) altele _____
9. Vă apreciați ca persoană credincioasă: da _____ nu _____
10. Aveți antecedente penale: da _____ nu _____
11. Dacă da, indicați termenul de afiare în locul de detenție:
 - a) de la 1 pîna la 3 ani
 - b) de la 3 pîna la 5 ani
 - c) de la 5 pîna la 10 ani
 - d) mai mult de 10 ani

12. Din care localitate (oras, raion, regiune, republică, țară) ați venit? _____
13. De cât timp sînteți persoană fără adăpost:
- a) pîna la 1 an
 - b) de la 1 pînă la 3 ani
 - c) de la 3 pîna la 5 ani
 - d) mai mult de 5 ani
14. Care a fost motivul să deveniți persoană fără adăpost (să alegeți/să duceți modul de viață ca persoană fără adăpost):
- a) pierderea mijloacelor de trai
 - b) lipsa locului stabil de muncă
 - c) eliberarea din penitenciar
 - d) boală
 - e) fraudă cu locuință
 - f) relații neprietenoase cu rude, conflict în familie
 - g) decesul rudelor apropiate
 - h) căutarea de viață liberă
 - i) altele _____
15. Ce Vă deranjează cel mai tare la moment (nu mai mult de 5 răspunsuri):
- a) boală
 - b) lipsa produselor alimentare
 - c) frica de ziua de mîine
 - d) lipsa documentelor și vizei de domiciliu
 - e) necesitatea să ajung acasă
 - f) inaccesibilitatea serviciilor de sănătate
 - g) cazarea în instituție socială
 - h) imposibilitatea angajării la loc de muncă permanent
 - i) lipsă de protecție juridică
 - j) starea igienică a corpului
 - k) gînduri despre suicid
 - l) lipsa de utilitate publică
 - m) complexitatea relațiilor umane și de comunicare
 - n) singurătatea, lipsa legăturilor de familie
 - o) altele _____
16. Ce relații aveți Dumneavoastră cu alte persoane fără adăpost?
- a) ne leagă înțelegere și ajutor reciproc
 - b) încercăm să nu intrăm în conflict unul cu altul
 - c) nu ne observăm reciproc, nu comunicăm unul cu altul
 - d) relațiile noastre sunt conflictuale
 - e) altele _____
17. Locuind fără adăpost, Dumneavoastră preferați:
- a) să fiți singur (ă)
 - b) să se alăture cîte 2-3 persoane
 - c) să vă adunați în grup mare
18. Ce acțiuni ați întreprins Dumneavoastră pentru a stabili locul de trai:
- a) am apelat la organele de menținere a ordinii publice
 - b) am apelat la structurile de asistență socială
 - c) am încercat să mă întorc la locul de trai precedent
 - d) m-am adresat la rude și prieteni
 - e) nu m-am adresat nicăieri
 - f) altele _____
19. Dumneavoastră ați încercat să căutați un loc de muncă: da _____ nu _____
20. Dacă da, ce măsuri ați întreprins pentru a găsi loc de muncă permanent:
- a) m-am adresat la Agenția teritorială pentru ocuparea forței de muncă
 - b) m-am adresat la structurile de asistență socială
 - c) m-am adresat la locul de muncă precedent
 - d) altele _____

21. Care sunt planurile Dumneavoastră pentru viitor (nu mai mult de 3 răspunsuri):
- a) am să apelez la Agenția teritorială pentru ocuparea forței de muncă
 - b) am să apelez la la organele de menținere a ordinii publice
 - c) am să apelez la structurile de asistență socială
 - d) am să mă întorc acasă, în familie
 - e) am să încerc să mă cazez în instituție socială
 - f) am să mă strădui să găsesc loc de muncă permanent
 - g) am să mă strădui să găsesc locuință
 - h) nu am să întreprind nimic; sunt obișnuit să traiesc așa (să duc așa mod de viață)
 - i) altele _____
22. Dumneavoastră v-ați aflat anterior în instituții specializate?
- a) într-un centru de triere
 - b) în penitenciar
 - c) în internat specializat
 - d) în centrul de adăpost pe noapte
 - e) altele _____
23. Dacă v-ați aflat anterior în internat specializat sau centrul de adăpost pe noapte, de ce l-ați părăsit:
- a) atitudinea negativă a personalului
 - b) relații rele cu beneficiarii
 - c) am dorit să mă întâlnesc cu prietenii
 - d) s-a terminat perioada plasamentului
 - e) m-am plictisit
 - f) am dorit libertate
 - g) altele _____
24. Cu ce ați dori să vă ocupați pentru a distra atenția de la probleme cotidiene, hobby-urile Dumneavoastră:
- a) să brodez sau să cos
 - b) tâmpiărie/lucrul cu lemn
 - c) lucrul cu fier
 - d) să cînt
 - e) să citesc cărți și ziare
 - f) să mă ocup de activitate artistică
 - g) să pescuiesc, să strîng ciuperci
 - h) să mă ocup de agricultură/să prelucrez pămîntul
 - i) să scriu versuri
 - j) nici una
 - k) altele _____
25. Menționați care servicii sunt vital necesare pentru Dumneavoastră (nu mai mult de 3-4 răspunsuri pentru fiecare variantă):

Varianta A

- a) ajutor material (bănesc)
- b) ajutor umanitar în formă de produse alimentare
- c) ajutor umanitar în formă de haine
- d) ajutor umanitar în formă de încălțăminte
- e) oferirea locului în instituție socială
- f) suport în adaptare socială și de muncă
- g) acordarea adăpostului de noapte
- h) altele _____

Varianta B

- a) asistența medicală
- b) asistența psihologică și psihoterapeutică
- c) asistența juridică
- d) asistență socio-consultativă
- e) consultarea gerontologului
- f) altele _____

Acord de colaborare nr. _____
Serviciul adăpost de noapte pentru persoanele fără adăpost _____

(localitatea, sediul) _____
care activează conform Regulamentului, nr. _____ din data de _____ anul _____
reprezentat de _____, care activează în calitate
de _____, numit în continuare Serviciu, pe de o parte, și
_____ pe de altă parte, numit în continuare
beneficiar, domiciliat _____ tel. _____, titular al
_____ nr. _____, eliberat de of. _____, la data
_____, au încheiat prezentul Acord de colaborare:

I. Obiective:

II. Drepturile și responsabilitățile părților:
Serviciul:

Beneficiarul:

III. Serviciile prestate: _____

IV. Durata Acordului: _____

V. Rezilierea Acordului _____

VI. Încetarea Acordului _____

VII. Subsemnatul (a), _____

am luat cunoștință de faptul că acest Acord se încheie pe o perioadă determinată de timp și că nerespectarea obligațiilor asumate determină încetarea intervenției din partea Serviciului _____

VIII. Data întocmirii Acordului: _____

Semnăturile părților:

Managerul Serviciului _____

Beneficiarul _____

Dosarul personal al beneficiarului

Dosarul personal al beneficiarului include, (după caz) următoarele acte:

- a) cererea personală;
- b) chestionar de evaluare inițială a persoanei fără adăpost;
- c) evaluarea complexă a persoanei;
- d) planul individualizat de asistență;
- e) acordul de colaborare (*conform procedurii managementului de caz*);
- f) contractul de prestări servicii;
- g) fișele de referire din alte servicii, instituții, etc.;
- h) avizul comisiei medicale consultative cu participarea medicului psihiatru privind diagnosticul și prezența indicațiilor terapeutice;
- i) fișele medicale care vor conține rezultatele investigațiilor medicale: radiograma și descrierea ei; rezultatele examenelor de laborator MRS și grupa intestinală;
- j) trimitere-extras din fișa medicală a bolnavului de ambulator, de staționar (F027e), concluzii referitor la prezența sau absența maladiilor infecțioase;
- k) copia actului de identitate;
- l) copia legitimației de pensionar;
- m) copia poliței de asigurare obligatorie de asistență medicală;
- n) alte acte ce vizează procesul de incluziune a acestuia

Contract de prestări servicii nr. _____

Serviciu plasament temporar/Serviciu plasament de lungă durată pe perioada
profesionalizării
(denumirea)

(localitatea, sediul)
care activează conform Regulamentului, nr. _____ din data de _____ anul _____
reprezentat de _____, care activează în calitate
de _____, numit în continuare Serviciu, pe de o parte, și
_____ pe de altă parte, numit în continuare
beneficiar, domiciliat _____,
tel. _____, titular al _____ nr. _____, eliberat de
of. _____, la data _____, au încheiat prezentul Contract:

I. Obiective:

II. Drepturile și responsabilitățile părților:
Serviciul:

Beneficiarul:

III. Serviciile prestate: _____

IV. Costul serviciilor prestate (pe lună): _____

V. Durata Contractului: _____

VI. Subsemnatul (a), _____
am luat cunoștință de faptul că acest Contract se încheie pe o perioadă determinată de
timp și că nerespectarea obligațiilor asumate determină încetarea intervenției din partea
Serviciului _____.

VII. Data întocmirii Contractului _____

Semnăturile părților:

Managerul Serviciului _____

Beneficiarul _____

Cerințele minime privind structura și statele de personal al Serviciului social integrat pentru persoanele fără adăpost

1. Structura și statele de personal se stabilesc în corespundere cu scopul și obiectivele Serviciului.

2. Structura de personal al Serviciului include:

Funcția	Numărul de unități / condiții speciale
Personal de conducere	
1. Manager	1 unitate în serviciu
2. Contabil-șef	1 unitate în serviciu
Personal pentru serviciile prestate beneficiarilor	
1. Asistent social	2 unități în Serviciul adăpost de noapte 1 unitate în Serviciul plasament temporar 1 unitate în Serviciul de lungă durată pentru formarea profesională
2. Psiholog	1 unitate în serviciu
3. Asistent medical	1 unitate la 30 beneficiari, dar nu mai puțin de 2 unități per serviciu
4. Dezinfecționist	1 unitate în serviciu
5. Instructor ergoterapie	1 unitate în serviciu
6. Jurisconsult	1 unitate în serviciu
7. Economist	1 unitate în serviciu
8. Frizer	0.5 unități în serviciu
9. Bucătar	1 unitate în serviciu adăpost de noapte
Personal auxiliar	
10. Administrator	1 unitate
11. Infirmieră îngrijitoare a încăperilor	1 unitate
12. Receptionist	1 unitate
13. Șofer	1 unitate