



Anexa nr. 3  
la Ordinul directoarei  
Inspectoratului Social de Stat  
Nr. 01/69 din 08.04.2025

## FIȘA DE AUTOEVALUARE ÎNȚIALĂ SERVICIUL SOCIAL „RESPIRO”

### Capitolul I. ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA

| Nr.<br>d/o | Criterii de corespundere                                                                                                        | Act normativ<br>aplicabil                                  | Aprecierea<br>corespunderii<br>(în puncte) |   |   |   | Comentarii |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---|---|---|------------|
|            |                                                                                                                                 |                                                            | 3                                          | 2 | 1 | 0 |            |
| 1.1        | Prestatorul este înregistrat conform legislației și dispune de un regulament/statut de activitate.                              | Regulamentul/<br>statutul de activitate<br>a prestatorului |                                            |   |   |   |            |
| 1.2        | Prestatorul are aprobat un regulament intern de organizare și funcționare a Serviciului.                                        | HG nr. 413/2012                                            |                                            |   |   |   |            |
| 1.3        | Prestatorul are aprobată organigrama Serviciului, în corespundere cu necesitățile de funcționare.                               | HG nr. 413/2012,<br>Regulamentul-<br>cadru, pct. 12, 13    |                                            |   |   |   |            |
| 1.4        | Prestatorul dezvoltă parteneriate cu alte autorități/ instituții/organizații relevante pentru asigurarea calității Serviciului. | HG nr. 413/2012,<br>Regulamentul-<br>cadru, pct. 11        |                                            |   |   |   |            |
| 1.5        | Prestatorul dispune de un plan anual de activitate al Serviciului.                                                              | HG nr. 413/2012,                                           |                                            |   |   |   |            |
| 1.6        | Prestatorul dispune de autorizațiile corespunzătoare pentru funcționalitatea Serviciului.                                       | HG nr. 413/2012,                                           |                                            |   |   |   |            |

|                     |                                                                                                                                   |                                                   |                          |  |  |  |  |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------|--|--|--|--|
| 1.7                 | Prestatorul dispune/ gestionează un spațiu, dotat în corespundere cu standardele minime de calitate pentru prestarea Serviciului. | HG nr. 413/2012, Regulamentul-cadru, pct. 10, (5) |                          |  |  |  |  |
| 1.8                 | Prestatorul confirmă durabilitatea financiară a Serviciului.                                                                      | HG nr. 413/2012, Regulamentul-cadru, pct. 52      |                          |  |  |  |  |
| <b>Total puncte</b> |                                                                                                                                   | Posibile: <u>24 puncte</u>                        | Acumulate: <u>puncte</u> |  |  |  |  |

## Capitolul II. ACCESUL LA SERVICIU

| Nr. d/o | Criterii de corespundere                                                                                                                                                                                                                                                                            | Act normativ aplicabil        | Aprecierea corespunderii (în puncte) |   |   |   | Comentarii |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|---|---|---|------------|
|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                               | 3                                    | 2 | 1 | 0 |            |
| 2.1     | Prestatorul de Serviciu desfășoară activitatea de informare a populației și de promovare a Serviciului, inclusiv în forme accesibile persoanelor cu dizabilități.                                                                                                                                   | HG nr. 413/2012, Standardul 1 |                                      |   |   |   |            |
| 2.2     | Plasamentul în Serviciu este realizat în urma evaluării inițiale și evaluării complexe a situației persoanei cu dizabilități severe.<br>Persoanele sunt admise în Serviciu numai dacă acesta le satisface necesitățile și le oferă asistența necesară, identificată în urma procesului de evaluare. | HG nr. 413/2012, Standardul 2 |                                      |   |   |   |            |

|                     |                                                                                                              |                                      |  |  |                                 |  |  |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|--|---------------------------------|--|--|
| <b>2.3</b>          | Solicitanții Serviciului și potențialii beneficiari au dreptul să viziteze Serviciul anterior plasamentului. | <b>HG nr. 413/2012, Standardul 3</b> |  |  |                                 |  |  |
| <b>Total puncte</b> |                                                                                                              | <b>Posibile: 9 <u>puncte</u></b>     |  |  | <b>Acumulate: <u>puncte</u></b> |  |  |

### Capitolul III. ADMITEREA ȘI PLASAMENTUL ÎN SERVICIU

| Nr. d/o    | Criterii de corespundere                                                                                                                                      | Act normativ aplicabil                                            | Aprecierea corespunderii (în puncte) |   |   |   | Comentarii |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---|---|---|------------|
|            |                                                                                                                                                               |                                                                   | 3                                    | 2 | 1 | 0 |            |
| <b>3.1</b> | Prestatorul respectă procedura de admitere a beneficiarilor în Serviciu.                                                                                      | <b>HG nr. 413/2012, Regulamentul-cadru, pct. 27-35</b>            |                                      |   |   |   |            |
| <b>3.2</b> | Prestatorul de serviciu, în comun cu managerul de caz și personalul angajat în Serviciu, oferă beneficiarului o perioadă de asistență și îngrijire intensivă. | <b>HG nr. 413/2012, Standardul 4</b>                              |                                      |   |   |   |            |
| <b>3.3</b> | Serviciul asigură o planificare individualizată a serviciilor pentru fiecare beneficiar, în baza Planului individualizat de asistență.                        | <b>HG nr. 413/2012, Regulamentul-cadru, pct. 36, Standardul 5</b> |                                      |   |   |   |            |
| <b>3.4</b> | Solicitantul Serviciului, pe de o parte și șeful Serviciului, pe de altă parte, semnează un acord de colaborare.                                              | <b>HG nr. 413/2012, Regulamentul-cadru, pct. 37,</b>              |                                      |   |   |   |            |
| <b>3.5</b> | Managerul de caz asigură beneficiarilor sprijin pentru a stabili și respecta regulile scrise sau nescrise de comportament în cadrul Serviciului.              | <b>HG nr. 413/2012, Standardul 6</b>                              |                                      |   |   |   |            |

|      |                                                                                                                                                                                                                    |                                               |  |  |  |  |  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 3.6  | Serviciul oferă beneficiarului un mediu sigur, accesibil și confortabil, asemănător mediului familial.                                                                                                             | HG nr. 413/2012, Standardul 7                 |  |  |  |  |  |
| 3.7  | Serviciul dispune de dormitoare pentru beneficiari, cameră de zi, bucătărie și spații igienico-sanitare corespunzătoare numărului și necesităților beneficiarilor.                                                 | HG nr. 413/2012, Standardul 7                 |  |  |  |  |  |
| 3.8  | Prestatorul de serviciu asigură beneficiarul cu dreptul la intimitate, spațiu personal și confidențialitate într-un mod cât mai apropiat de mediul familial.                                                       | HG nr. 413/2012, Standardul 7                 |  |  |  |  |  |
| 3.9  | Prestatorul de serviciu asigură încăperile cu mobilierul și decorul minim necesar, care să corespundă necesităților evaluate ale beneficiarilor, să prezinte siguranță în utilizare și să fie accesibile acestora. | HG nr. 413/2012, Standardul 7                 |  |  |  |  |  |
| 3.10 | Fiecare beneficiar are un spațiu locativ total de minimum 9 m <sup>2</sup> și peste normă 10 m <sup>2</sup> în cazul beneficiarilor care utilizează permanent un scaun cu roțile.                                  | HG nr. 413/2012, Standardul 7                 |  |  |  |  |  |
| 3.11 | În serviciu pot fi plasați maximum 6 beneficiari, cu condiția respectării spațiului minim locativ pentru fiecare beneficiar.                                                                                       | HG nr. 413/2012, Standardul 7                 |  |  |  |  |  |
| 3.12 | Beneficiarii admiși în Serviciu sunt evaluați de asistentul medical.                                                                                                                                               | HG nr. 413/2012, Regulamentul-cadru, pct. 23, |  |  |  |  |  |
| 3.13 | Prestatorul de serviciu supraveghează starea de sănătate, asigură acordarea                                                                                                                                        | HG nr. 413/2012, Standardul 8                 |  |  |  |  |  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                        |  |  |  |  |  |  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|      | <p>primului ajutor medical de către personalul Serviciului și îngrijește permanent beneficiarul.</p> <p>Serviciile sociale sau medicale suplimentare prevăzute în Planul individualizat de asistență, care nu sunt acordate în cadrul Serviciului se prestează, în conformitate cu legislația, la recomandarea managerului de caz.</p> |                                                        |  |  |  |  |  |  |
| 3.14 | <p>Prestatorul de serviciu asigură suport emoțional și un climat favorabil dezvoltării personalității beneficiarului, inclusiv cel minor, precum și posibilități de petrecere a timpului liber și de socializare și dezvoltare a relațiilor beneficiarilor cu comunitatea.</p>                                                         | <p><b>HG nr. 413/2012,</b><br/><b>Standardul 8</b></p> |  |  |  |  |  |  |
| 3.15 | <p>Prestatorul de serviciu încurajează și sprijină beneficiarul să participe la desfășurarea activităților din cadrul Serviciului și să-și asume responsabilități conform dezvoltării și gradului său de maturitate.</p>                                                                                                               | <p><b>HG nr. 413/2012,</b><br/><b>Standardul 8</b></p> |  |  |  |  |  |  |
| 3.16 | <p>Prestatorul de serviciu solicită și ia în considerare opiniile beneficiarilor în luarea deciziilor care îi privesc în mod direct sau indirect, în raport cu vârsta și gradul de maturitate, precum și ale reprezentantului lor legal și ale altor persoane importante pentru beneficiar, după caz.</p>                              | <p><b>HG nr. 413/2012,</b><br/><b>Standardul 8</b></p> |  |  |  |  |  |  |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                              |                                 |  |  |  |  |  |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------|--|--|--|--|--|
| 3.17                | Şeful Serviciului monitorizează prestarea Serviciului fiecărui beneficiar şi întocmeşte un raport de monitorizare, care este anexat la dosarul beneficiarului.                                                                                                                                                                                                             | HG nr. 413/2012, Regulamentul-cadru, pct. 44 |                                 |  |  |  |  |  |
| 3.18                | Suspendarea sau încetarea plasamentului în Serviciu se efectuează la propunerea şefului Serviciului şi în temeiul deciziei agenţiei teritoriale de asistenţă socială, prin intermediul structurii teritoriale de asistenţă socială, structurii responsabile de asistenţa socială din municipiul Chişinău şi din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia şi a prestatorului. | HG nr. 413/2012, Regulamentul-cadru, pct. 50 |                                 |  |  |  |  |  |
| <b>Total puncte</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Posibile: 54 <u>puncte</u></b>            | <b>Acumulate: <u>puncte</u></b> |  |  |  |  |  |

#### CAPITOLUL IV. PROTECŢIA BENEFICIARILOR

| Nr. d/o | Criterii de corespundere                                                                                                                                                                           | Act normativ aplicabil                          | Aprecierea corespunderii (în puncte) |   |   |   | Comentarii |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------|---|---|---|------------|
|         |                                                                                                                                                                                                    |                                                 | 3                                    | 2 | 1 | 0 |            |
| 4.1     | Beneficiarul Serviciului ori reprezentantul lui legal, după caz, are dreptul să fie informat asupra drepturilor şi obligaţiilor şi să fie consultat cu privire la toate deciziile care îl privesc. | HG nr. 413/2012, Regulamentul-cadru, pct. 41-42 |                                      |   |   |   |            |
| 4.2     | Prestatorul de serviciu aplică politici şi proceduri scrise de înregistrare, utilizare şi păstrare a datelor aferente procesului                                                                   | HG nr. 413/2012, Standardul 9                   |                                      |   |   |   |            |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                       |  |  |  |  |  |  |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|     | de furnizare a serviciilor, cu respectarea prevederilor legale.                                                                                                                                                                                                                                                               |                                       |  |  |  |  |  |  |
| 4.3 | Serviciul deține și aplică o procedură scrisă, clară și eficientă de soluționare a plângerilor cu privire la serviciile prestate. Procedura de soluționare a plângerilor este aplicabilă fiecărui beneficiar, fiindu-i accesibilă în forma stabilită de prestatorul de serviciu în funcție de nivelul acestuia de înțelegere. | <b>HG nr. 413/2012, Standardul 10</b> |  |  |  |  |  |  |
| 4.4 | Prestatorul de serviciu asigură informarea personalului și a beneficiarilor Serviciului, prin modalități accesibile, după caz, asupra procedurilor cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau a acuzațiilor de violență asupra beneficiarilor.                          | <b>HG nr. 413/2012, Standardul 11</b> |  |  |  |  |  |  |
| 4.5 | Prestatorul de serviciu promovează și aplică măsuri de protejare a beneficiarilor împotriva oricărei forme de intimidare, discriminare, violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.                                                                                                                      | <b>HG nr. 413/2012, Standardul 11</b> |  |  |  |  |  |  |
| 4.6 | Personalul Serviciului încurajează și sprijină beneficiarii și reprezentanții săi legali să sesizeze orice formă de violență din partea personalului.                                                                                                                                                                         | <b>HG nr. 413/2012, Standardul 11</b> |  |  |  |  |  |  |
| 4.7 | Personalul Serviciului trebuie să aibă un comportament adecvat în conformitate                                                                                                                                                                                                                                                | <b>HG nr. 413/2012, Standardul 12</b> |  |  |  |  |  |  |

|                     |                                                                               |                                   |  |  |                                 |  |  |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--|--|---------------------------------|--|--|
|                     | cu normele deontologice, care nu provoacă violență din partea beneficiarului. |                                   |  |  |                                 |  |  |
| <b>Total puncte</b> |                                                                               | <b>Posibile: 21 <u>puncte</u></b> |  |  | <b>Acumulate: <u>puncte</u></b> |  |  |

## CAPITOLUL V. RESURSE UMANE

| Nr. d/o             | Criterii de corespundere                                                                                                                                                                                                       | Act normativ aplicabil                                         | Aprecierea corespunderii (în puncte) |   |                                 |   | Comentarii |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---|---------------------------------|---|------------|
|                     |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                | 3                                    | 2 | 1                               | 0 |            |
| 5.1                 | Structura de personal a Serviciului include șeful Serviciului, psihopedagogul, asistentul medical, infirmierul și alt personal specializat, după caz, în conformitate cu Planul individualizat de asistență al beneficiarului. | HG nr. 413/2012, Standardul 13                                 |                                      |   |                                 |   |            |
| 5.2                 | Pentru fiecare poziție a personalului Serviciului există o fișă a postului în care sunt prevăzute rolul și responsabilitățile angajatului.                                                                                     | HG nr. 413/2012, Regulamentul-cadru, pct. 20-26, Standardul 13 |                                      |   |                                 |   |            |
| 5.3                 | Fiecare angajat are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului.                                                                                                                             | HG nr. 413/2012, Standardul 13                                 |                                      |   |                                 |   |            |
| 5.4                 | Prestatorul de serviciu planifică formarea profesională inițială și continuă a personalului Serviciului.                                                                                                                       | HG nr. 413/2012, Standardul 14                                 |                                      |   |                                 |   |            |
| <b>Total puncte</b> |                                                                                                                                                                                                                                | <b>Posibile: 12 <u>puncte</u></b>                              |                                      |   | <b>Acumulate: <u>puncte</u></b> |   |            |

În rezultatul evaluării calității serviciilor prestate, în baza fișei de evaluare au fost acumulate \_\_\_\_\_ puncte din 120 posibile sau \_\_\_\_\_ % de conformitate.

L.Ș. \_\_\_\_\_ (semnătura)

Data .....