

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA
HOTĂRÂRE nr. ____
din ____ 2025

cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru
privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și
persoane cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate

În scopul implementării prevederilor Legii asistenței sociale nr. 547-XV din 25 decembrie 2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249), cu modificările și completările ulterioare, Legii nr. 123 din 18 iunie 2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:
 - 1) Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, conform anexei nr. 1;
 - 2) Standardele minime de calitate a serviciilor prestate în cadrul Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, conform anexei nr. 2.
2. În baza Regulamentului-cadru, Prestatorii de servicii sociale prevăzuți la art. 7 al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, care prestează Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, vor aproba propriile Regulamente interne de organizare și funcționare a serviciului.
3. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate vor fi suportate de către prestatorii de servicii sociale și se vor efectua în limita alocațiilor prevăzute anual în bugetele respective, precum și a mijloacelor provenite din donații, granturi și alte surse, conform legislației.
4. Prestatorii de servicii sociale vor prezenta agenției teritoriale de asistență socială de pe teritoriul administrat, prin intermediul structurii teritoriale de asistență socială, după caz, structurii responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău sau din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, raportul anual de activitate privind rezultatele obținute până la data de 30 ianuarie a anului următor celui de gestiune.
5. În limitele mijloacelor financiare prevăzute anual în bugetul de stat, precum și din alte surse conform legislației, Prestatorii de servicii sociale prevăzuți la art. 7 al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale pot contracta Serviciul social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, în conformitate cu Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice,.
6. Se recomandă prestatorilor de servicii sociale, să asigure racordarea activității Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități la prevederile prezentei hotărâri de Guvern, în termen de 3 luni de la data intrării în vigoare.
7. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale.
8. Se abrogă:
 - 1) Hotărârea de Guvern nr. 323/2013 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate.
 - 2) Hotărârea de Guvern nr. 1500/2004 pentru aprobarea Regulamentului-tip cu privire la funcționarea azilului persoane în vârstă și persoane cu dizabilități.
9. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

PRIM-MINISTRU

Contrasemnează:

Ministra muncii și protecției sociale

Natalia PLUGARU

Ministrul finanțelor

Andrian Gavriliță

Nr. ... Chișinău, .. octombrie 2025

REGULAMENT-CADRU
privind organizarea și funcționarea Serviciului social
„Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și cu dizabilități”

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și cu dizabilități” (în continuare – *Regulament*) reglementează principiile de activitate, scopul și obiectivele, modul de organizare și funcționare, mecanismele de protecție și reclamații, modul de gestionare a patrimoniului și finanțarea acestuia.

2. Prestator al Serviciului social „Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și cu dizabilități” (în continuare – *Prestator*) poate fi persoană fizică sau persoană juridică publică ori privată, în corespundere cu prevederile art. 7 al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.

3. Prestatorul are dreptul de a organiza și a oferi servicii sociale, dacă este acreditat în conformitate cu prevederile Legii nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.

4. Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și cu dizabilități (în continuare – *Centrul*) este un serviciu social care oferă plasament, întreținere, protecție, suport și îngrijire persoanelor vârstnice și persoanelor adulte cu dizabilități pe o perioadă determinată de timp sau pe termen lung, în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor.

5. Centrul își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare, cu prezentul Regulament și cu Standardele minime de calitate (conform Anexei 2).

6. Capacitatea maximă a Centrului este de 50 locuri.

7. În sensul prezentului Regulament sunt utilizate următoarele noțiuni:

- a) *fondator* – persoană fizică sau juridică ce a inițiat și înființat, în condițiile legii, Serviciul social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și cu dizabilități și are responsabilitatea asigurării funcționării corespunzătoare a acestuia;
- b) *beneficiar al Centrului* – cetățeanul Republicii Moldova și străinul specificat la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care se încadrează în condițiile specificate în pct. 11 al prezentului Regulament;
- c) *persoană vârstnică (beneficiar a Centrului)* – persoană care a atins vârsta standard de pensionare conform prevederilor legislației, cetățean al Republicii Moldova și străinul specificat la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care au atins vârsta standard de pensionare care corespunde cu criteriile specificate la pct. 11 al prezentului Regulament;
- d) *persoană cu dizabilități (beneficiar a Centrului)* – persoană adultă, cetățean al Republicii Moldova și străinul specificat la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova cu deficiențe fizice, senzoriale și mentale ușoare care, corespunde cu criteriile specificate la pct. 11 al prezentului Regulament;
- e) *dizabilitate* – conform prevederilor art. 2 a Legii nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități;
- f) *îngrijire pe termen lung* – servicii și asistență pentru persoanele care, din cauza unei boli și/sau a unei dizabilități de natură fizică și/sau mintală pe o perioadă îndelungată, a unei circumstanțe de natură fizică sau socială sunt dependente de sprijin pentru îndeplinirea activităților cotidiene și/sau au nevoie de îngrijire;

- g) *admitere* – procesul prin care o persoană este evaluată și inclusă în Serviciul social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, conform criteriilor de eligibilitate specificate la pct. 11 al prezentului Regulament;
- h) *contract de prestări servicii* – înțelegere, acord scris care produce efecte juridice, între un prestator de servicii sociale și beneficiar/membrii familiei acestuia și/sau ocrotitorul autorizat, în care se stipulează condițiile, drepturile și obligațiile fiecăreia dintre părți, durata și costurile serviciilor prestate;
- i) *plasament de urgență* – plasamentul persoanei vârstnice sau a persoanei cu dizabilități a cărui viață sau sănătate prezintă un risc social, indiferent de mediul în care se află, se efectuează prin dispoziția autorității locale, în urma consultării prealabile cu structura teritorială de asistență socială, pentru o perioadă de până la 72 de ore, cu posibilitatea extinderii acesteia până la 45 de zile;
- j) *plasament temporar* – perioadă de plasament al persoanei vârstnice sau a persoanei cu dizabilități în cadrul Centrului, cu o durată de până la șase luni de zile, în scopul depășirii situației de dificultate în care se află. Plasamentul se realizează în baza evaluării necesităților, obiectivelor planului individualizat de asistență și cererii personale;
- k) *plasament de lungă durată* – perioadă de plasament al persoanei vârstnice sau a persoanei cu dizabilități în cadrul Centrului, cu o durată nedeterminată, cu prestarea spectrului de servicii în corespundere cu necesitățile stabilite în planul individualizat de îngrijire și cererea persoanei.
- l) *incluziune socială* – ansamblu de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncă, locuirii, educației, sportului, ocrotirii sănătății, informării și comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, precum și din alte domenii destinate integrării persoanelor cu dizabilități în societate;
- m) *plan individualizat de îngrijire* – ansamblul de măsuri personalizate stabilite pentru a răspunde nevoilor specifice ale beneficiarului, în scopul menținerii sau îmbunătățirii stării sale de sănătate, autonomiei și integrării sociale;
- n) *pericol social iminent* – conform articolului 2 a Legii nr. 114/2024 privind sănătatea și bunăstarea mintală.
- o) *standarde minime de calitate* – norme obligatorii la nivel național, a căror aplicare garantează asigurarea unui nivel minim de calitate în procesul de prestare a serviciilor în cadrul Centrului.
- p) *plată parțială* - stabilirea unei contribuții proporționale cu veniturile beneficiarului, permițând utilizarea fondurilor publice pentru cei aflați în nevoie extremă, și favorizând utilizarea rațională a resurselor.
- q) *întreținere deplină a statului* – situația unei persoane în care toate cheltuielile de trai ale unei persoane (hrană, îmbrăcăminte, cazare, îngrijire medicală, educație, transport, servicii sociale etc.) sunt acoperite integral de către instituțiile statului.

Capitolul II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ACTIVITATE ALE CENTRULUI

8. Scopul Centrului este asigurarea protecției sociale, îngrijirii și sprijinului necesar pentru persoane vârstnice și cu dizabilități, prin oferirea de servicii adaptate nevoilor individuale, în vederea menținerii, recuperării și/sau îmbunătățirii autonomiei și a calității vieții acestora.

9. Obiectivele Centrului sunt:

- 1) Acordarea serviciilor de asistență, protecție, suport și îngrijire zilnică (igienă personală, hrană, îmbrăcare, dezbrăcare, mobilizare și deplasare în interior, comunicare) adaptate nevoilor individuale ale beneficiarilor, în vederea menținerii unui trai decent și sigur.

- 2) Monitorizarea constantă a stării de sănătate a beneficiarilor, administrarea tratamentelor conform indicațiilor medicale și facilitarea accesului la servicii medicale specializate atunci când este necesar.
 - 3) Promovarea autonomiei personale, socializării și incluziunii sociale a beneficiarilor prin organizarea de activități recreative, culturale, ocupaționale și educaționale, care să stimuleze menținerea abilităților cognitive și motorii și starea de bine a beneficiarilor;
 - 4) Îmbunătățirea bunăstării emoționale și sănătății mentale a beneficiarilor prin activități de grup și suport individual oferit prin consiliere psihologică profesională pentru prevenirea și reducerea stărilor de anxietate, depresie, izolare sau suferință psihică, precum și promovarea stării de bine.
10. Centrul își desfășoară activitatea în baza următoarelor principii:
- 1) accesibilitate și disponibilitate;
 - 2) transparență și competență;
 - 3) abordare individualizată;
 - 4) abordare multidisciplinară și continuitate;
 - 5) libertatea de exprimare și respectarea opiniei beneficiarilor;
 - 6) confidențialitatea informației;
 - 7) nediscriminarea și asigurarea egalității;
 - 8) respectarea demnității umane și dreptul la viața privată;
 - 9) celeritatea în oferirea serviciilor;
 - 10) colaborarea și parteneriatul;
 - 11) participarea și incluziunea în comunitate și societate;
 - 12) reintegrarea familială și socială.

Capitolul III

BENEFICIARIII CENTRULUI

11. Beneficiarii Centrului sunt persoanele care întrunesc următoarele condiții:
- 1) cetățenii Republicii Moldova și străinii specificat la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care au atins vârsta standard de pensionare și persoana adultă cu dizabilități fizice, senzoriale și mentale ușoare care, din cauza unor circumstanțe de natură fizică sau socială, au dificultăți de: auto deservire, mobilitate, orientare, comunicare, alimentație, îmbrăcare și încălțare, igiena fizică, îndeplinirea nevoilor fiziologice, îngrijire a sănătății, realizarea activităților personale și necesită supraveghere, asistare și îngrijire.
12. Beneficiarii Centrului pot beneficia de servicii în următoarele moduri:
- a) gratuit- contribuția financiară a beneficiarilor serviciilor este nulă (0%);
 - b) cu plată parțială – contribuția este de până la 75% din costul serviciului;
 - c) cu plată integrală – contribuția beneficiarului este de 100%, conform mecanismului de costificare stabilit de către Fondator.
13. De servicii gratuite ale Centrului pot beneficia persoanele vârstnice și persoanele adulte cu dizabilități care nu dispun de venituri, bunuri sau susținere familială și a căror viață sau sănătate prezintă un risc social (abandon, lipsă de locuință, stare de sănătate gravă), neputându-și asigura prin propriile mijloace condițiile minime de trai și se află la întreținerea deplină a statului și anume:
- 1) Persoanele vârstnice (care nu au realizat venituri pasibile de asigurări sociale de stat, neîndeplinind condițiile pentru obținerea dreptului la pensie de asigurări sociale de stat) și beneficiază de alocație socială de stat 50% din cuantumul pensiei minime pentru limita de vârstă, stabilit anual de Guvern;
 - 2) Adulții cu dizabilități beneficiază de alocații sociale și sau alocației pentru îngrijire, însoțire și supraveghere care oferă 100% din alocație.
14. Plata alocației în perioada plasamentului se suspendă, prin informarea Casei Naționale de Asigurări Sociale.

15. La sistarea plasamentului alocația va fi preluată, prin informarea Casei Naționale de Asigurări Sociale.
16. De servicii cu plată parțială ale Centrului pot beneficia următoarele categorii de persoane:
 - 1) Persoanele vârstnice și persoanele adulte cu dizabilități, care se confruntă cu dificultăți economice sau sociale și necesită îngrijire medicală permanentă deosebită, care nu poate fi asigurată la domiciliu și nu pot achita contribuția de 100%;
 - 2) Persoanele vârstnice și adulții cu dizabilități care sunt în imposibilitatea de a-și asigura necesitățile zilnice de bază, cum ar fi alimentația, igiena personală și îngrijirea medicală, și care nu au susținere familială sau aceștia nu pot să își îndeplinească obligațiile datorită stării de sănătate sau situației economice și vor achita o contribuție de până la 75% în dependență de venit;
 - 3) Persoanele vârstnice (care au realizat venituri pasibile de asigurări sociale de stat, îndeplinind condițiile pentru obținerea dreptului la pensie de asigurări sociale de stat și care vor achita 75% din venitul personal;
17. De serviciile cu plată integrală ale Centrului beneficiază următoarele persoane:
 - 1) Persoanele vârstnice care au atins vârsta standard de pensionare care solicită plasamentul contra plată în cadrul Centrului.
 - 2) Persoanele vârstnice care au atins vârsta standard de pensionare și cad sub incidența art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, ai căror copii sunt obligați, conform legislației, să-i întrețină, dar din considerente justificate, nu-și pot realiza obligațiile și apelează la serviciile Centrului;
 - 3) Persoanele adulte cu dizabilități, care necesită îngrijiri în vederea recuperării stării de sănătate și nu au suport pentru îngrijire în familie și în comunitate;
 - 4) Persoanele care necesită îngrijiri de lungă durată: bolnavii cronici (cu excepția bolilor infecțioase) care, din cauza bolii, nu sunt capabili să-și desfășoare activitățile cotidiene (alimentare, igienă personală etc.) sau fiind imobilizați la pat și necesitând ajutor permanent;
 - 5) Persoanele care prezintă simptome de demență ușoară și moderată și familia solicită plasamentul acestora în Centru.
18. În cazul persoanelor vârstnice sau cu dizabilități, care deși au copii nu beneficiază de suport din partea acestora, modul de participare a copiilor majori la cheltuielile de îngrijire în favoarea părinților și cuantumul acestora se determină de către instanța judecătorească, conform dispozițiilor art.80 a Codului Familiei nr. 1316/2000.
19. Beneficiarului i se asigură accesul la plasament în orice solicitat dintre Centrele situate în raza teritorial-administrativă a localității de domiciliu, (în cazul beneficiarului cu plată parțială) și în orice Centru disponibil la nivel național (în cazul beneficiarului contra cost).
20. În dependență de gradul de dependență beneficiari în cadrul Centrului pot fi:
 - 1) Beneficiari total dependenți – sunt acele persoane vârstnice care necesită asistență completă și continuă pentru a-și îndeplini activitățile zilnice. Aceștia pot avea limitări fizice sau cognitive severe care le împiedică să își gestioneze singuri necesitățile de bază, cum ar fi igiena personală, alimentația, mobilitatea și administrarea medicamentelor. Beneficiarii dependenți au nevoie de supraveghere și suport constant pentru a asigura siguranța și bunăstarea lor;
 - 2) Beneficiari parțial dependenți – sunt acele persoane vârstnice care au nevoie de asistență parțială pentru a-și desfășura activitățile zilnice. Aceștia pot efectua unele activități de bază independent, dar necesită suport în anumite aspecte ale vieții lor de zi cu zi, cum ar fi gătitul, curățenia, gestionarea medicamentelor și unele aspecte ale îngrijirii personale. Beneficiarii parțial dependenți pot beneficia de servicii de supraveghere și asistență periodică pentru a menține un nivel acceptabil de autonomie;
 - 3) Beneficiari independenți - sunt acele persoane vârstnice care au capacitatea de a-și gestiona în mod autonom majoritatea activităților zilnice, fără ajutorul unei alte persoane, care pot alege să

fie în centru pentru a beneficia de un mediu securizat, de servicii de îngrijire. Aceste persoane sunt capabili să își îndeplinească majoritatea nevoilor fără asistență semnificativă, dar pot solicita ocazional ajutor pentru anumite activități sau în situații de urgență.

21. În Centru nu este admisă plasarea persoanelor care:
- 1) sunt bolnave de tuberculoză în formă activă;
 - 2) suferă de maladii infecțioase contagioase;
 - 3) suferă de tulburări mintale severe sau comportament agresiv și necesită internare și tratament în staționarul psihiatric sau necrologic;
 - 4) fac abuz de alcool și consumă substanțe psihoactive;
 - 5) pot pune în pericol viața și sănătatea persoanelor din Centru.

Capitolul IV

DREPTURI ȘI OBLIGAȚII ALE PRESTATORULUI ȘI BENEFICIARULUI

Secțiunea 1.

Drepturile și obligațiile Prestatorului

22. Prestatorul are următoarele drepturi:
- 1) să colaboreze cu profesioniștii din domeniu și să stabilească parteneriate cu autoritățile administrației publice locale, organizații necomerciale, instituții și agenți economici, în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația;
 - 2) să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile administrației publice centrale și locale, instituții și organizații, documentele, materialele și informațiile necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;
 - 3) să acceseze mijloace financiare de la organizații donatoare și să le folosească în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația în vigoare;
 - 4) să selecteze și să instruiască voluntari;
 - 5) să elaboreze și să distribuie materiale informaționale privind serviciile prestate;
 - 6) să presteze servicii contra plată.
23. Prestatorul are următoarele obligații:
- 1) să presteze servicii sociale în conformitate cu prezentul Regulament și Standardele minime de calitate, potrivit anexei 2;
 - 2) să asigure asistență, suport, incluziune și reabilitare psihosocială a beneficiarului;
 - 3) să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității;
 - 4) să asigure beneficiarilor și persoanelor implicate în îngrijirea și incluziunea socială a acestora asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;
 - 5) să asigure un sistem de primire, înregistrare și soluționare a sesizărilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Centrului, în conformitate cu legislația;
 - 6) să colaboreze cu organizațiile necomerciale, autoritățile administrației publice locale și alți prestatori de servicii pentru incluziunea socială a beneficiarilor și accesul lor la alte servicii din afara instituției;
 - 7) să asigure inserția profesională prin realizarea măsurilor și activităților realizate la locul de muncă privind încadrarea în muncă a noilor angajați;
 - 8) să asigure formarea profesională continuă a personalului din cadrul Centrului;
 - 9) să asigure informarea societății cu privire la activitatea Centrului;
 - 10) să organizeze campanii de informare și sensibilizare în vederea consolidării comunicării dintre generații, respectării solidarității și echității sociale;
 - 11) să asigure prelucrarea datelor cu caracter personal a beneficiarilor în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal ;să dețină și să gestioneze date statistice depersonalizate privind numărul beneficiarilor asistați, categoria acestora, perioada asistării și serviciile acordate;

- 12) să prezinte, la cererea fondatorului și altor autorități, datele statistice deținute, activitățile și serviciile prestate beneficiarilor;
- 13) să asigure protecția și asistența beneficiarilor împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane.

Secțiunea a 2-a.

Drepturile și obligațiile beneficiarului admis în Centru

24. Beneficiarul Centrului are următoarele drepturi:
 - 1) să fie informat asupra prevederilor legale privind funcționarea Centrului, drepturi și obligații;
 - 2) să își exprime acordul referitor la serviciile prestate;
 - 3) să solicite prestarea serviciilor conform Standardelor minime de calitate;
 - 4) să înainteze verbal și/sau în scris plângeri în legătură cu prestarea serviciilor sociale, atitudinea și tratamentul aplicat de către personalul Centrului și/sau alți beneficiari. Plângerile pot fi plasate în boxa cu reclamații sau adresate oricărei persoane din cadrul Centrului.
 - 5) să fie asistat și sprijinit de către personalul Centrului în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență/ îngrijire;
 - 6) să i se respecte opinia în materie religioasă și culturală;
 - 7) să i se asigure protecția datelor cu caracter personal în corespundere cu cadrul normativ;
 - 8) să solicite suspendarea sau încetarea prestării serviciilor conform acordului de colaborare și contractului de prestare servicii încheiat cu Prestatorul;
 - 9) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la prestarea/întreruperea serviciilor sociale;
 - 10) să participe, conform intereselor, la desfășurarea activităților din cadrul Centrului;
 - 11) să beneficieze de acces la mijloace tehnice (calculator, telefon, televizor etc.) ale Centrului;
 - 12) să solicite acordarea suportului necesar prin intermediul specialiștilor de profil, în caz de necesitate;
 - 13) să-și organizeze timpul liber cu respectarea prevederilor Regulamentului intern a Centrului;
 - 14) să beneficieze de întrevederi cu vizitatorii;
 - 15) să i se asigure protecție și asistență împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane.
 - 16) să participe la elaborarea planului individualizat de îngrijire și să aibă acces la toate informațiile din propriul dosar.
 - 17) să fie informat cu privire la modificările introduse în contractul de prestare servicii;
 - 18) să primească consiliere psihologică și suport emoțional, după caz;
 - 19) să beneficieze de îngrijiri medicale corespunzătoare;
 - 20) să fie tratat cu respect și demnitate de către personalul Centrului;
 - 21) să beneficieze de un mediu sigur și sănătos în cadrul Centrului
 - 22) să aleagă prestatorul de servicii sociale.
 - 23) să refuze prestatorul de servicii sociale.
25. Beneficiarul Centrului are următoarele obligații:
 - 1) să prezinte informații corecte și relevante cu privire la identitatea sa, situația familială, socială, economică și la starea sănătății, fiind responsabil pentru veridicitatea acestor informații;
 - 2) să respecte Regulamentul de organizare și funcționare a Centrului;
 - 3) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor sociale;
 - 4) să manifeste o atitudine respectuoasă față de beneficiarii și personalul Centrului;
 - 5) să participe la activitățile stabilite în Planul individualizat de îngrijire;
 - 6) să aibă un comportament civilizat și o ținută vestimentară decentă;
 - 7) să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile Centrului;

- 8) să achite lunar taxa de întreținere conform condițiilor stabilite în contract (în cazul beneficiarilor care accesează servicii contra plată).
- 9) să informeze personalul când dorește să părăsească Centrul pentru a ieși în comunitate.
- 10) să nu consume alcool sau alte substanțe stupefiante în perioada de plasament în cadrul Centrului;
- 11) să semnaleze personalului Centrului orice incidente, probleme sau neclarități legate de siguranța și bunăstarea sa sau a altor beneficiari;
- 12) să mențină curățenia și ordinea în spațiile comune și în propria cameră;
- 13) să respecte programul zilnic stabilit de Centru, inclusiv orele de masă, odihnă și activități;
- 14) să colaboreze cu personalul Centrului în vederea monitorizării și evaluării periodice a nevoilor și progresului personal.

Capitolul V

TIPURI DE SERVICII PRESTATE ÎN CADRUL CENTRULUI

26. Prestatorul creează, dezvoltă și prestează servicii, în funcție de necesitățile și particularitățile beneficiarilor.
27. Serviciile sunt prestate în corespundere cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate și regulamentul intern de activitate, aprobat de către Prestator.
28. În funcție de necesitățile beneficiarilor, Centrul prestează următoarele servicii:
- 1) plasament;
 - 2) alimentație;
 - 3) consiliere informațională;
 - 4) asistență medicală primară,
 - 5) asistență pentru efectuarea igienei personale;
 - 6) servicii de reabilitare (fizioterapie, masoterapie, kinetoterapie);
 - 7) servicii de îngrijire;
 - 8) consiliere psihologică;
 - 9) ergoterapie (terapie ocupațională);
 - 10) agrement și petrecere a timpului liber;
29. În cadrul Centrului pot fi prestate și alte servicii, în funcție de nevoile identificate ale beneficiarilor, dacă acestea corespund scopului și obiectivelor Centrului.

CAPITOLUL VI.

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA CENTRULUI

Secțiunea 1.

Admiterea beneficiarului în Centru

30. Beneficiarul poate fi admis în Centru doar după examinarea tuturor opțiunilor de sprijin disponibile, abordându-se prioritate serviciilor prestate în mediul familial și comunitar.
31. Plasamentul în Centru se realizează exclusiv ca măsură de ultimă soluție, atunci când celelalte alternative nu asigură protecția și suportul necesar beneficiarului.
32. Plasamentul în cadrul Centrului se efectuează în regim de urgență, temporar sau pe termen lung, în conformitate cu evaluarea nevoilor și situației individuale a beneficiarului.
33. Admiterea beneficiarilor care necesită plasament de urgență, pentru cazurile care necesită intervenții rapide:
- 1) Plasamentul de urgență al beneficiarului în Centru se efectuează în baza dispoziției autorității publice locale de la locul aflării persoanei pe un termen de până la 72 de ore, emisă după consultarea prealabilă cu structura teritorială de asistență socială din cadrul agenției teritoriale de asistență socială respective, după caz, structurile responsabile de asistența socială din municipiul Chișinău sau din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, pentru o perioadă de până la 72 de ore, cu posibilitatea prelungirii termenului de plasament până la 45 de zile.

- 2) În perioada de plasament de urgență, asistentul social comunitar realizează evaluarea inițială a situației beneficiarului.
 - 3) Dispoziția autorității publice locale și evaluarea inițială a situației sunt transmise șefului Serviciului.
 - 4) Plasamentul beneficiarului în Centru se efectuează în baza deciziei Prestatorului.
 - 5) La admitere, beneficiarul prezintă dosarul personal conform anexei nr.1 la prezentul Regulament (pentru beneficiarii fără cost) sau conform anexei nr.2 (pentru beneficiarii contra cost).
 - 6) După admiterea beneficiarului în Centru, în termen de 3 zile, managerul de caz, împreună cu specialiștii din cadrul Centrului, efectuează evaluarea complexă a beneficiarului, pentru a stabili necesitățile și a elabora planul individualizat de îngrijire.
 - 7) Beneficiarul/ocrotitorul autorizat care accesează serviciile contra plată semnează contractul de prestări servicii cu șeful serviciului.
34. Admiterea în Centru în baza cererii depuse de către beneficiar/ocrotitor autorizat la asistentul social comunitar.
- 1) Solicitantul/ocrotitorul autorizat depune o cerere la asistentul social comunitar.
 - 2) Documente necesare anexate la cerere sunt:
 - a) copia actului de identitate (sau a altui document ce atestă identitatea) al Persoanei asistate;
 - b) avizul comisiei medicale consultative cu participarea medicului psihiatru privind diagnosticul și recomandările terapeutice referitoare la necesitatea plasării persoanei într-o instituție socială specializată de profil somatic;
 - c) fișa medicală ce conține rezultatele investigațiilor medicale: radiografie și interpretarea acesteia, rezultatele analizelor de laborator MRS și ale coproculturii;
 - d) trimiterea-extras din fișa medicală a pacientului ambulator/staționar (F027e);
 - e) indicațiile scrise privind medicamentele prescrise Persoanei asistate și modul de administrare a acestora – dacă există.
 - 3) Pentru persoanele lipsite de capacitate de exercițiu sau cu capacitate de exercițiu redusă, la cerere se va anexa suplimentar:
 - a) copia hotărârii judecătorești de restrângere a capacității de exercițiu sau de declarare a persoanei ca lipsită de capacitate de exercițiu;
 - b) copia hotărârii judecătorești sau a actului emis de autoritatea tutelară privind numirea tutorelui sau curatorului beneficiarului – dacă există;
 - c) copiile actelor de identitate ale tutorelui/curatorului beneficiarului – dacă există.
 - 4) Asistentul social comunitar recepționează și înregistrează cererea, efectuând evaluarea inițială a situației solicitantului conform Managementului de caz.
 - 5) Dacă se constată necesitatea plasamentului în Centru, asistentul social comunitar, împreună cu echipa multidisciplinară, realizează evaluarea complexă a solicitantului și elaborează planul individualizat de asistență.
 - 6) Dosarul beneficiarului este expediat de asistentul social comunitar spre examinare la Prestator.
 - 7) Plasamentul beneficiarului în Centru se efectuează în baza deciziei Prestatorului.
35. Admiterea beneficiarilor care accesează serviciile contra cost direct de la prestator.
- 1) Solicitantul/ocrotitorul autorizat depune cererea direct la prestator.
 - 2) Dosarul personal va include documentele specificate în anexa nr.2 la prezentul Regulament.
 - 3) Plasamentul beneficiarului în Centru se efectuează în baza deciziei Prestatorului.
 - 4) Prestatorul împreună cu echipa multidisciplinară, realizează evaluarea complexă a solicitantului și elaborează planul individualizat de îngrijire.
 - 5) Beneficiarul/ocrotitorul autorizat semnează contractul de prestări servicii care stabilește volumul, condițiile și costul serviciilor prestate.
36. În cazul Prestatorului privat, în termen de 72 de ore, acesta va aduce la cunoștință structura teritorială de asistență socială din cadrul agenției teritoriale de asistență socială, după caz, structura

responsabilă de asistență socială din municipiul Chișinău sau din Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia, cu privire la admiterea beneficiarului în Centru.

Secțiunea a 2-a

Planul individualizat de îngrijire

37. Din momentul plasării beneficiarului în Centru, în termen de 10 zile lucrătoare, managerul de caz desemnat de către Șeful Serviciului, în colaborare cu specialiștii Centrului, convoacă ședința echipei multidisciplinare în vederea efectuării evaluării complexe a situației beneficiarului, în scopul determinării necesităților acestuia și elaborării planului individualizat de îngrijire.

38. În baza rezultatelor evaluării beneficiarului, managerul de caz, în colaborare cu specialiștii din cadrul Centrului, beneficiarul și membrii familiei acestuia, după caz, elaborează planul individualizat de îngrijire.

39. Managerul de caz din cadrul centrului prezintă în cadrul ședințelor ordinare ale echipei multidisciplinare a Centrului planul individualizat de îngrijire pentru planificarea și programarea prestării serviciilor de către specialiștii de profil din cadrul Centrului.

40. În baza rezultatelor obținute în urma prestării serviciilor stabilite în funcție de necesitățile identificate, managerul de caz din cadrul Centrului revizuieste planul individualizat de îngrijire al beneficiarului, o dată la 3 luni, apoi odată la 6 luni, ulterior în caz de necesitate, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului, precum și la solicitarea beneficiarului sau a unuia dintre specialiști.

41. În procesul de revizuire a planului individualizat de îngrijire, precum și la ședințele de revizuire, managerul de caz implică echipa multidisciplinară, beneficiarul, după caz, membrii familiei.

42. Planul individualizat de îngrijire revizuit al beneficiarului include concluzii și recomandări care se aduc la cunoștința beneficiarului într-o formă accesibilă, precum și persoanelor implicate în procesul de incluziune a acestuia.

Secțiunea a 3-a.

Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate în cadrul Centrului

43. Prestatorul realizează monitorizarea serviciilor prestate, implementarea planurilor individualizate de îngrijire ale beneficiarilor prin organizarea ședințelor de lucru cu personalul Centrului. monitorizarea efectuându-se la intervale de 3 luni, 6 luni și ori de câte ori este necesar, în funcție de nevoile beneficiarului.

44. Prestatorul monitorizează prestarea serviciilor în conformitate cu planul individualizat de îngrijire la intervale de 3 luni, 6 luni și ori de câte ori este necesar, în funcție de nevoile beneficiarului. Rezultatele monitorizării sunt reflectate în Fișă de evaluare periodică a stării beneficiarului care se anexează la dosarul beneficiarului și servește drept temei pentru revizuirea planului individualizat de îngrijire.

45. Prestatorul întreprinde acțiuni suplimentare de monitorizare și evaluare, inclusiv în cazuri de abatere, de urgență sau oricăror suspiciuni de abuz față de beneficiar.

46. Șeful Serviciului prezintă structurilor teritoriale de asistență socială structurii responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău ori din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia și fondatorului raportul și anual de activitate al Centrului.

47. Prestatorul este responsabil de evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor privind prestarea serviciilor.

48. Calitatea serviciilor prestate se evaluează periodic și la necesitate de către Inspectoratul Social de Stat, Agenția Teritorială de Asistență Socială sau structurile responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău și UTA Găgăuzia, alte instituții abilitate cu acest drept.

Secțiunea a 4-a.

Suspendarea și sistarea prestării de servicii către beneficiar

49. La cerere, are loc suspendarea serviciilor sociale, prin păstrarea locului de plasament, a bunurilor acestuia și monitorizarea prin comunicare cu beneficiarul la distanță.

50. Suspendarea prestării serviciilor în cadrul Centrului poate fi efectuată pentru o perioadă de până la 30 de zile, în următoarele situații:

- 1) plecarea la rude;
- 2) internarea beneficiarului într-o instituție medicală pentru tratament sau reabilitare;
- 3) încălcarea regulamentului intern al Centrului;
- 4) alte situații prevăzute de cadrul normativ.

51. În cazul în care beneficiarul nu se prezintă în termenul prevăzut la pct. 49, plasamentul se sistează prin informarea în formă scrisă a beneficiarului și a Casei Naționale de Asistență Socială.

52. Sistarea prestării serviciilor în cadrul Centrului poate fi efectuată în următoarele situații:

- 1) la solicitarea scrisă a beneficiarului/ocrotitorului autorizat;
- 2) la realizarea obiectivelor stipulate în planul individualizat de îngrijire;
- 3) la schimbarea locului de domiciliu a beneficiarului;
- 4) schimbări în starea de sănătate care contravin criteriilor de eligibilitate;
- 5) la încălcarea în mod repetat a regulamentului intern al Centrului;
- 6) aducerea de prejudicii integrității fizice a altor beneficiari sau personalului Centrului;
- 7) în cazul în care beneficiarul prezintă pericol social iminent – orice comportament manifestat de către o persoană ce implică riscul unei vătămări fizice pentru sine sau pentru alte persoane, sau al unor distrugerii semnificative de bunuri materiale.”
- 8) la expirarea termenului contractual;
- 9) referirea la alte servicii sociale;
- 10) decesul beneficiarului;
- 11) alte situații prevăzute de cadrul normativ.

53. Suspendarea și sistarea prestării de servicii în cadrul Centrului se realizează în baza cererii personale a beneficiarului/ocrotitorului autorizat sau în baza demersului șefului Centrului.

54. După sistarea plasamentului în termen de până la 5 zile va anunța Casa națională de asistență socială

55. În baza cererii depuse/demersului șefului centrului, șeful Structurii teritoriale de asistență socială (STAS) emite ordinul/dispoziția de suspendare sau sistare a prestării serviciilor în Centru.

56. Ordinul privind suspendarea sau sistarea serviciilor se aduce la cunoștința beneficiarului într-o formă accesibilă pentru acesta.

57. Încetarea plasamentului beneficiarului în Centru se efectuează în baza deciziei Prestatorului.

CAPITOLUL VII MANAGEMENTUL CENTRULUI ȘI RESURSE UMANE

Secțiunea 1

Managementul Centrului

58. Managementul Centrului este realizat de către șeful Serviciului, care asigură buna funcționare a acestuia, conform prevederilor prezentului Regulament, Standardelor minime de calitate, precum și a regulamentului intern de activitate a Centrului aprobat de Prestator.

59. La funcția de șef a Centrului pot candida persoanele care dețin studii superioare de licență sau master în management pentru unul dintre domeniile de formare profesională/specialități: management, asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept, alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin 1 an.

60. Șeful Centrului exercită următoarele atribuții:

- 1) asigură funcționarea Centrului în corespundere cu Standardele minime de calitate;
- 2) elaborează planul anual și lunar de activitate a Centrului și asigură implementarea acestuia;
- 3) planifică, organizează și coordonează activitățile Centrului;

- 4) elaborează fișele postului pentru personalul din cadrul Centrului;
 - 5) asigură administrarea și managementul resurselor umane în cadrul Centrului;
 - 6) asigură supervizarea profesională a angajaților Centrului;
 - 7) reprezintă Centrul în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități;
 - 8) organizează sistemul de control intern managerial al Centrului;
 - 9) administrează mijloacele financiare și toate bunurile materiale transmise în folosință, asigură elaborarea și prezentarea rapoartelor financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative și în concordanță cu principiile bunei guvernări;
 - 10) prezintă informații la cererea fondatorului, structurii teritoriale de asistență socială și sau structurilor responsabile de asistența socială din municipiul Chișinău și UTA Găgăuzia, și altor autorități/instituții cu domenii aferente activității sau monitorizării/controlului activității Centrului;
 - 11) informează instituțiile abilitate referitor la incidentele, abuzurile și cazurile care țin de competența organelor de drept, care au loc cu implicarea personalului și/sau beneficiarilor Centrului;
 - 12) în cazul decesului beneficiarului informează membrii familiei, care își asumă responsabilitatea de organizarea funerariilor, iar în lipsa acestora autoritatea publică locală
 - 13) organizează înmormântarea;
 - 14) poartă răspundere deplină pentru calitatea serviciilor prestate de către Centru;
 - 15) asigură administrarea patrimoniului transmis în folosință;
 - 16) stabilește parteneriate prin identificarea și implicarea organizațiilor necomerciale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii în asigurarea bunei activități a Centrului.
 - 17) asigură respectarea normelor de sănătate și securitate în muncă în cadrul Centrului;
 - 18) organizează și coordonează programe de formare continuă și dezvoltare profesională pentru personalul Centrului;
 - 19) monitorizează și evaluează periodic performanțele Centrului și ale angajaților, asigurând îmbunătățirea constantă a serviciilor oferite;
 - 20) gestionează eficient relațiile cu donatorii asigurând transparența utilizării fondurilor și dezvoltarea de noi oportunități de finanțare;
 - 21) gestionează situațiile de criză și răspunde la evenimente neprevăzute în mod eficient și prompt;
 - 22) colaborează cu alte centre și instituții similare pentru a împărtăși bunele practici și a dezvolta programe comune;
 - 23) evaluează nevoile beneficiarilor și adaptează serviciile oferite pentru a răspunde cât mai bine acestor nevoi.
61. Documente referitoare la organizarea și funcționarea Centrului:
- 1) regulamentul intern de organizare și funcționare;
 - 2) manualul operațional de implementare al serviciului aprobat prin ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale;
 - 3) planul strategic de dezvoltare a Centrului;
 - 4) planul anual de activitate a Centrului;
 - 5) raportul semestrial și anual de activitate;
 - 6) procedura de asigurare a confidențialității datelor cu caracter personal al beneficiarilor în cadrul Centrului;
 - 7) procedura de protecție împotriva abuzurilor și neglijării ale beneficiarilor în cadrul Centrului;
 - 8) procedura privind depunerea și examinarea petițiilor;
 - 9) procedură de colectare a plăților plasamentului (75%);
 - 10) procedura de monitorizare a celor 25 % din venit a beneficiarului
 - 11) acorduri de cooperare cu alte servicii, instituții, organizații necomerciale;
 - 12) politica de protecție a beneficiarilor;
 - 13) dosarele referitoare la beneficiari;
 - 14) dosarele referitoare la resursele umane;

- 15) rapoartele de supervizare profesională a personalului;
- 16) autorizațiile de funcționare;
- 17) rapoartele de monitorizare;
- 18) contractele de furnizare a serviciilor încheiate cu persoanele juridice;
- 19) evidențele din baza de date privind beneficiarii Centrului;
- 20) registrul de înregistrare a plângerilor.
- 21) alte documente, în caz de necesitate.

Secțiunea a 2-a

Personalul Centrului

62. Centrul dispune de personal antrenat și responsabil în realizarea atribuțiilor conform structurii și schemei de încadrare, aprobate de către Prestator, în corespundere cu anexa nr.3 de la prezentul Regulament.

63. Prestatorul angajează personalul în conformitate prezentul Regulament, Standardele minime de calitate ale Centrului (conform anexei 2) și Codul muncii al Republicii Moldova, în baza contractului individual de muncă.

64. Fiecare angajat al Centrului are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului, certificate prin documente de studii și de formare profesională.

65. Personalul Centrului este format din specialiști, în funcție de necesități și numărul de beneficiari.

66. Personalul angajat corespunde scopului și obiectivelor Centrului și include:

- 1) *personal administrativ*: șef serviciu, șef gospodărie;
- 2) *personal medical și medical inferior*: medic-terapeut, asistent medical, kinetoterapeut/maseor, instructor ergoterapie;
- 3) *personal pentru servicii sociale*: asistent social, psiholog, pedagog social;
- 4) *personal de îngrijire a beneficiarilor*: lucrător social, îngrijitor personal;
- 5) *personal auxiliar*: bucătar, ajutor de bucătar, operator la utilajul de spălat, operator în sala de cazane, îngrijitor încăperi, lăcătuș/electrician.

67. Prestatorul poate angaja și alt personal, conform necesităților beneficiarilor.

68. Personalul Centrului activează după un program stabilit și în corespundere cu fișele postului aprobate de către Prestator.

69. Personalul Centrului este obligat să efectueze examenul medical la angajare și examene medicale periodice și la reluarea activității, conform prevederilor stabilite de către Guvern.

70. Personalul Centrului are obligația de a avea o atitudine profesionistă în relațiile cu beneficiarul și responsabilitatea de a-și exercita cu operativitate și eficiență atribuțiile stabilite prin fișele postului. Personalul Centrului va semna și va respecta Codul de conduită aprobat de Prestator.

71. Personalul Centrului este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor referitoare la beneficiari și membrii familiilor acestora, obținute în timpul îndeplinirii atribuțiilor de serviciu.

72. Personalul nu are voie să solicite sau să accepte remunerații și avantaje din partea beneficiarilor sau a terților pentru serviciile prestate. Aceste obligații sunt confirmate prin semnarea unei declarații de confidențialitate.

73. Salarizarea personalului Centrului se realizează în conformitate cu cadrul normativ și prevederile contractuale.

Secțiunea a 3-a

Insertia profesională și formarea profesională continuă a personalului

74. La angajarea personalului, Prestatorul organizează la locul de muncă activități de insertie profesională pentru integrarea și dezvoltarea profesională a personalului, în corespundere cu modul de organizare, funcționare și desfășurare a procesului de insertie profesională a personalului din domeniul asistenței sociale stabilit de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

75. Prestatorul pune un accent deosebit pe formarea continuă și dezvoltarea profesională a personalului. Astfel, angajații beneficiază de cursuri de perfecționare și traininguri periodice pentru a fi la curent cu cele mai noi practici și standarde din domeniu.

76. Personalul participă la cursurile de formare profesională continuă în baza necesităților identificate de Prestator.

77. Cursurile de formare profesională continuă vor cuprinde minimum 40 de ore astronomice și vor fi desfășurate pe parcursul unui an calendaristic.

Secțiunea a 4-a

Supervizarea profesională a personalului

78. Prestatorul asigură calitatea serviciilor prestate prin organizarea cu regularitate a ședințelor de supervizare profesională a angajaților în vederea consolidării competențelor profesionale, gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.

79. Supervizarea profesională și evaluarea performanțelor managerului Centrului este asigurată de către Prestator.

80. Procedura de supervizare profesională se aplică tuturor angajaților din cadrul Centrului.

81. Personalul angajat este supervizat de către managerul Centrului, iar managerul Centrului este supervizat la rândul său de specialistul supervisor desemnat de Prestator.

82. Fiecare angajat are un Plan individual de supervizare profesională, elaborat de către supervisorul acestuia.

83. Supervisorul are elaborat un grafic trimestrial de supervizare profesională pentru toți angajații pe care îi supervisează.

84. Informația despre ședințele de supervizare profesională se înregistrează în Raportul anual privind supervizarea profesională a personalului, care se prezintă Prestatorului.

85. Planurile de supervizare profesională sunt adaptabile și flexibile, permițând ajustări în funcție de evoluția nevoilor angajaților și de schimbările din cadrul Centrului.

Secțiunea a 5-a

Evaluarea performanțelor personalului

86. Evaluarea performanțelor personalului se realizează în scopul creșterii productivității muncii, a calității și a perfecționării performanțelor profesionale.

87. Evaluarea performanțelor personalului specializat este realizată trimestrial și anual de către managerul Centrului, care prezintă Prestatorului rapoarte privind revizuirea anuală a obiectivelor și acțiunilor planului de dezvoltare profesională pentru a asigura consolidarea competențelor profesionale ale personalului angajat.

88. Calificativul de evaluare stabilit în luna decembrie a anului curent se va aplica la determinarea nevoilor de formare continuă a specialiștilor angajați în cadrul Centrului și la stabilirea sporului unic pentru performanță.

CAPITOLUL VIII

PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Secțiunea 1

Depunerea și examinarea plângerilor, reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor

89. Centrul deține și aplică o procedură clară de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor, care garantează beneficiarilor sau, după caz, altor persoane interesate, posibilitatea înaintării plângerilor în condiții de siguranță.

90. Beneficiarii Centrului, familia acestuia, au dreptul de a formula plângeri cu privire la:

- 1) calitatea serviciilor prestate în cadrul Centrului;

- 2) lezarea drepturilor beneficiarilor de către alți beneficiari și personalul angajat în cadrul Centrului;
- 3) excluderea beneficiarului din Centru;
- 4) alte situații.

91. Prestatorul Centrului este obligat să asigure condiții optime pentru protejarea securității și sănătății în muncă a angajaților săi, inclusiv să dispună de o procedură de depunere și examinare a plângerilor de către angajați.

92. Prestatorul este obligat să examineze plângerile, sesizările, reclamațiile, și sugestiile, și să ofere un răspuns în scris petiționarului în termen stabilit de legislație.

93. În cazul în care reclamantul nu este de acord cu decizia, acesta are dreptul să se adreseze instanței competente în termenul stabilit de legislația în vigoare

94. Plângerile pot fi adresate direct sau prin intermediul unui reprezentant, în condițiile legii și pot fi depuse:

- 1) în boxa pentru plângeri din cadrul Centrului;
- 2) prin intermediul serviciilor poștale;
- 3) prin apel telefonic;
- 4) prin intermediul poștei electronice.

Secțiunea a 2-a

Protecția împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane

95. Centrul dezaprobă orice manifestare de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Centrului, și reiterează convingerea că toți beneficiarii au drepturi egale la protecție, indiferent de vârstă, gen, dizabilitate, stare de sănătate, statut social, religie, apartenență etnică sau orice alt criteriu.

96. Beneficiarii Centrului sunt informați referitor la procedurile cu privire la identificarea și sesizarea cazurilor de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Centrului.

97. Toți angajații Centrului respectă politica de protecție a beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane.

98. Prestatorul informează personalul Centrului despre procedurile de raportare privind orice forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant și se asigură că personalul cunoaște datele de contact relevante pentru raportare.

99. Personalul Centrului asigură completarea Registrului de înregistrare a plângerilor, care include atât informațiile privind modul de examinare a plângerilor, cât și măsurile întreprinse în acest sens.

100. Prestatorul Centrului asigură monitorizarea continuă pentru a asigura securitatea beneficiarilor și pentru a identifica rapid orice incident de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, sau trafic de ființe umane.

101. Prestatorul va investiga cazurile de comportament abuziv și va asigura protecția și asistența persoanelor afectate, garantând totodată confidențialitatea persoanei care a raportat cazul.

102. Prestatorul colaborează îndeaproape cu autoritățile competente, inclusiv poliția, organizațiile non-guvernamentale specializate, pentru a se asigura că toate cazurile de abuz sunt investigate prompt și că se iau măsurile necesare pentru protejarea beneficiarilor.

103. Prestatorul oferă servicii de suport psihologic pentru beneficiarii care au fost afectați de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, sau trafic de ființe umane. Aceste servicii necesită a fi disponibile pentru a ajuta beneficiarii să depășească traumele și să își reconstruiască viața.

CAPITOLUL IX

FINANȚAREA ȘI PATRIMONIUL CENTRULUI

Secțiunea a 1

Finanțarea Centrului

104. Centrul își desfășoară activitatea economică și financiară în conformitate cu legislația.
105. Finanțarea Centrului se bazează pe principiul finanțării din mai multe surse, în special din următoarele surse:
- a) bugetul de stat;
 - b) bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul întâi și al municipiului Chișinău;
 - c) bugetul central al unității teritoriale autonome Găgăuzia;
 - d) resurse din alocațiile și servicii contra plată obținute de la beneficiari;
 - e) resurse obținute din serviciile contra plată;
 - f) venituri proprii ale prestatorilor;
 - g) alte surse legale.
106. Serviciile sunt furnizate în baza unui contract semnat cu șeful Centrului, prin care beneficiarul /copiii acestuia/ocrotitorul autorizat și alte persoane interesate își asumă responsabilitatea de a achita lunar întreținerea persoanei cazate, în cuantumul stabilit.
107. Costul serviciilor prestate în cadrul Centrului este stabilită în corespundere cu Metodologia de costificare a serviciilor sociale aprobată de Ministerul Muncii și Protecției Sociale.
108. Salarizarea personalului se realizează în conformitate cu prevederile Legii nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar și prevederile contractuale, în cazul prestatorilor privați.

Secțiunea a 2-a

Patrimoniul Centrului

109. Centrul posedă, utilizează și administrează patrimoniul exclusiv în conformitate cu scopul și obiectivele stabilite în prezentul Regulament.
110. Înstrăinarea și casarea bunurilor Centrului se va efectua cu acordul scris al Prestatorului.
111. Capitalul statutar al Centrului este format din:
- 1) patrimoniul și bunurile transmise prestatorului serviciului de către fondator;
 - 2) patrimoniul transmis în perioada activității Centrului de către autoritățile publice și alte persoane juridice și/sau fizice, în folosință permanentă sau temporară;
 - 3) donații, granturi, sponsorizări și alte contribuții benevole ale persoanelor fizice și/sau juridice;
 - 4) patrimoniul achiziționat de către Prestator din contul mijloacelor financiare colectate în perioada activității sale, care îi aparține cu drept de proprietate, precum și din veniturile obținute în urma utilizării patrimoniului dat;
 - 5) alte valori patrimoniale neinterzise de legislație.
112. Gestionarea patrimoniului se realizează în conformitate cu politica Prestatorului și/sau a fondatorului, ordinea și modul stabilit de actele normative în domeniu.

CAPITOLUL X

DISPOZIȚII FINALE

113. Activitatea Centrului încetează prin lichidarea, reorganizarea și/sau absorbția în corespundere cu actele normative, la inițiativa fondatorului.
114. Litigiile apărute în domeniul prestării serviciilor de către Prestator care nu pot fi soluționate prin înțelegere amiabilă între părți, urmează a fi transmise spre soluționare instanței de judecată, în condițiile prevăzute de legislație.
115. Personalul Centrului are obligația de a respecta prevederile actelor legislative, normative și ale prezentului Regulament. Nerespectarea acestora atrage răspunderea disciplinară, contravențională, civilă sau penală, după caz, conform legislației în vigoare.

116. Controlul și evaluarea activității economico-financiare a Prestatorului se efectuează de către organele abilitate.

la Regulamentul-cadru privind
organizarea și funcționarea Centrului
de plasament pentru persoane vârstnice și cu dizabilități

**Dosarul personal al beneficiarului care accesează serviciile Centrului de plasament pentru
persoane vârstnice și cu dizabilități contra plată**

Dosarul personal al beneficiarului care accesează serviciile Centrului contra plată, include, după caz, următoarele acte:

- 1) cererea personală a beneficiarului sau a reprezentantului legal;
- 2) copia actului de identitate;
- 3) copia legitimației de pensionar;
- 4) certificatul de încadrare în grad de dizabilitate;
- 5) Programul individual de reabilitare și incluziune socială (Anexă la certificatul de încadrare în grad de dizabilitate);
- 6) evaluarea inițială (realizată de către asistentul social comunitar);
- 7) evaluarea complexă (realizată de către asistentul social comunitar și echipa multidisciplinară);
- 8) planul individualizat de asistență (elaborat de către asistentul social comunitar și echipa multidisciplinară);
- 9) avizul comisiei medicale consultative, cu participarea medicului psihiatru, privind diagnosticul și prezența indicațiilor terapeutice privind necesitatea admiterii persoanei într-o instituție socială specializată cu profil somatic;
- 10) trimiterea-extras din fișa medicală a bolnavului de ambulator, de staționar (F027e);
- 11) dispoziția Prestatorului cu privire la plasamentul beneficiarului în Serviciu
- 12) evaluarea multidisciplinară realizată de către managerul de caz, în comun cu specialiștii din cadrul Centrului;
- 13) planul individualizat de îngrijire elaborat de către managerul de caz, în comun cu specialiștii din cadrul Centrului;
- 14) contractul de prestări servicii;
- 15) rapoarte de monitorizare privind implementarea planului individualizat de îngrijire.
- 16) Pentru persoanele lipsite de capacitate de exercițiu sau cu capacitate de exercițiu redusă, la cerere se va anexa suplimentar:
 - copia hotărârii judecătorești de restrângere a capacității de exercițiu sau de declarare a persoanei ca lipsită de capacitate de exercițiu;
 - copia hotărârii judecătorești sau a actului emis de autoritatea tutelară privind numirea tutorelui sau curatorului beneficiarului – dacă există;
 - copiile actelor de identitate ale tutorelui/curatorului/ocrotitorului autorizat a beneficiarului – dacă există.
 - indicațiile scrise privind medicamentele prescrise Persoanei asistate și modul de administrare a acestora – dacă există.

Notă: În cazul serviciilor oferite de prestatorii privați, sau serviciile oferite de către prestatorii publici contra plată dosarul beneficiarului va conține toate actele enumerate mai sus, cu excepția celor prevăzute la pct.6,7,8.

Anexa nr. 2
la Regulamentul-cadru privind
organizarea și funcționarea Centrului
de plasament pentru persoane vârstnice și/cu dizabilități

Structura-tip și statele-tip ale Serviciului social „Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și cu dizabilități”

1. Structura și statele de personal se stabilesc în corespundere cu scopul și obiectivele Centrului.
2. Structura de personal a Centrului include:

Funcția	Numărul de unități/condiții speciale
1. Personal administrativ	
Șef Serviciu Social	1 unitate în instituție
Șef Gospodărie	1 unitate în instituție
2. Personal medical	
Medic-terapeut	0,5 unitate la 50 beneficiari
Kinetoterapeut/Maseor	1 unitate la 50 beneficiari
Instructor Ergoterapie	1 unitate la 50 beneficiari
Asistent medical	1,5 unitate la 50 beneficiari
3. Personal pentru servicii sociale	
Asistent social	1 unitate la 50 beneficiari
Psiholog	0,50 unitate la 50 beneficiari
Psihopedagog	1 unitate la 50 beneficiari
4. Personal de îngrijire a beneficiarilor	
Lucrător social/Îngrijitor personal	6 unități la 50 de beneficiari Pentru centrele cu contingent mare de beneficiari imobilizați la pat se stabilește suplimentar 1-2 unități.
5. Personal auxiliar	
Bucătar	1,5 unitate la 50 beneficiari
Ajutor de bucătar	2 unități la 50 beneficiari
Operator la utilajul de spălat/spălătoreasă	1,5 unitate la 50 beneficiari
Operator în sala de cazane	2 unități în perioada rece a anului în cazul în care nu este încălzire autonomă.
Îngrijitor încăperi	2 unitate la 50 de beneficiari
Muncitor necalificat	2 unități în instituție
Lăcătuș/electrician	La necesitate prin contract de prestare servicii
Frizer	La necesitate prin contract de prestare servicii
Paznic	1,5 unitate în instituție

Notă:

1. Angajarea personalului, pe perioada rece a anului, se va face în baza contractului de prestări servicii pe perioadă determinată, iar salarizarea se va face în corespundere cu Legea nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar, cu modificările ulterioare. În cazul Centrelor care dispun de sistem de încălzire pe gaze, se recomandă angajarea unui operator în sala de cazane, cu o normă de 0,5 unitate, Centrelor care dispun de sistem de încălzire pe lemne, cărbune, pelete, etc. se recomandă angajarea persoanelor (fochiști) - 2 unități și Centrele care sunt conectate la sistemul centralizat de încălzire, nu este necesară angajarea personalului.
2. Frizerul, lăcătușul, electricianul vor presta servicii prin contract de prestare servicii la necesitate.

STANDARDE MINIME DE CALITATE
pentru Serviciul social „Centrul de plasament pentru persoane vârstnice
și persoane cu dizabilități”

CAPITOLUL I
PRINCIPII GENERALE

Accesibilitate și disponibilitate – standardul 1

1. Prestatorul garantează acces egal la Serviciul social „Centrul de plasament temporar pentru persoane vârstnice și/cu dizabilități” (în continuare - Centru) pentru toți beneficiarii eligibili, indiferent de domiciliul său.

2. **Rezultatul scontat:** Serviciile oferite în Centru sunt accesibile, disponibile și acordate la nivel național în egală măsură beneficiarilor. Fiecare beneficiar al Centrului beneficiază de asistența corespunzătoare.

3. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul admite beneficiarii în Centru în baza criteriilor de eligibilitate;
- 2) Prestatorul asigură accesul egal al beneficiarilor către serviciile Centrului;
- 3) Prestatorul are dezvoltate diverse tipuri de servicii, iar în caz de necesitate referă beneficiarul către alți prestatori/instituții/organizații;
- 4) Prestatorul, la necesitate adaptează spațiul Centrului conform necesităților persoanelor cu dizabilități;
- 5) Datele de contact ale Prestatorului (numărul de telefon și email), a instituțiilor și organizațiilor (medicale, educaționale, sociale etc.) sunt disponibile și plasate la un loc vizibil beneficiarilor.

Informare și sensibilizare – standardul 2

4. Prestatorul asigură informarea membrilor comunității, potențialilor beneficiari/ocrotitorilor autorizați și/sau membrilor de familie cu privire la scopul, obiectivele și gama de servicii prestate în cadrul Centrului. .

5. **Rezultatul scontat:** Societatea și beneficiarii cunosc despre scopul, obiectivele, serviciile prestate și programul de activitate al Centrului.

6. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind serviciile oferite. Materialele informative trebuie să cuprindă, cel puțin: o scurtă descriere a centrului și a serviciilor oferite, o prezentare a spațiilor de cazare individuale și spațiile comune, numărul de locuri din centru, adaptări pentru nevoi speciale dacă este cazul, alte servicii și facilități oferite, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și, după caz, modul de calcul a contribuției beneficiarului.
- 2) Materialele informative sunt prezentate într-un limbaj simplu și accesibil, adaptate la nivelul dezvoltării intelectuale a beneficiarului și sunt mediatizate la nivelul comunității locale prin intermediul medicilor de familie/asistentul medical comunitar și asistentul social comunitar;
- 3) Datele de contact ale Prestatorului (adresa, numărul de telefon/fax și email) sunt disponibile populației și beneficiarilor Centrului;
- 4) Planul strategic și anual al Prestatorului conține activități de informare și sensibilizare a comunității;
- 5) Prestatorul organizează întâlniri cu alți prestatori de servicii sociale, servicii de educație, sănătate, reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, organizații internaționale, organizații necomerciale, în vederea informării reciproce privind activitatea Centrului, beneficiile oferite, condițiile

de funcționare și în vederea posibilităților de colaborare;

6) Prestatorul conlucrează cu instituțiile și autoritățile abilitate în vederea prezentării informațiilor corecte și actualizate pentru informarea beneficiarilor.

7) Prestatorul organizează/participă la campanii de informare și evenimente publice pentru promovarea cunoașterii și înțelegerii activităților Centrului în comunitate.

8) Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative (în cele publicitare, dacă există) doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali/convențional.

9) Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul Centrului.

10) Centrul facilitează accesul potențialilor beneficiari/ocrotitorilor autorizați/membrilor lor de familie, anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște condițiile de locuit și de desfășurare a activităților/serviciilor, în baza unui program de vizită.

11) Centrul asigură comunicarea permanentă cu autoritatea publică locală, structura teritorială de asistență socială și agenția teritorială de asistență socială. Prestatorul, la admitere și pe parcursul plasamentului, informează beneficiarul cu privire la drepturile și obligațiile acestuia, regulile de conviețuire, procedurile aplicate și activitățile desfășurate în cadrul Centrului etc. Toate sesiunile de informare sunt consemnate în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor: tema informărilor și data acestora, precum și data efectuării informării beneficiarilor admiși sau admiși în regim de urgență.

Abordarea individualizată și multidisciplinară – standardul 3

7. Prestatorul asigură beneficiarilor: plasament, întreținere, alimentație, servicii specifice conform necesităților și particularităților individuale ale acestora și în limita normativelor aprobate în acest sens.

8. **Rezultatul scontat:** Serviciile oferite beneficiarilor în cadrul Centrului corespund particularităților individuale ale acestora și implică specialiști conform necesităților acestora la toate etapele de evaluare și asistență, iar în anumite cazuri, referirea beneficiarilor către serviciile din comunitate..

9. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul acordă beneficiarilor asistență corespunzătoare necesităților individuale ale acestora, în conformitate cu planul individual îngrijire

2) Prestatorul evaluează periodic necesitățile individuale ale beneficiarilor, în funcție de starea de sănătate, dizabilitate, particularitățile culturale, etnice și religioase și consultă opinia beneficiarului;

3) Prestatorul asigură beneficiarilor accesul la servicii comunitare, pentru o mai bună incluziune socială a acestora.

4) Prestatorul ajustează planul individualizat de servicii pentru a se conforma schimbărilor de sănătate, nevoilor și particularităților individuale ale beneficiarului, asigurând în același timp continuitate și eficiența intervențiilor.

Libertate de exprimare și opinie și confidențialitatea informației– standardul 4

10. Prestatorul creează condiții pentru participarea beneficiarului, membrilor familiei acestuia în procesul de planificare și realizare a activităților, precum și în evaluarea calității serviciilor asigurând colectarea, prelucrarea și stocarea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor.

11. **Rezultatul scontat:** Participarea beneficiarului și membrilor familiei acestora în prestarea serviciilor și protejarea confidențialității datelor cu caracter personal este asigurată.

12. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul implică beneficiarul în luarea deciziilor care îl vizează, la toate etapele prestării serviciului, acestea fiind ajustate la starea de sănătate și la abilitățile de comunicare ale persoanei;

2) Prestatorul creează beneficiarului, membrilor familiei acestuia condiții adecvate pentru exprimarea opiniei privind calitatea serviciilor prestate (discuții individuale, în scris, chestionare);

3) Prestatorul încurajează și asigură exprimarea opiniilor și participarea beneficiarului în planificarea și prestarea serviciilor.

4) Beneficiarul, ocrotitor autorizat și membrii familiei acestuia sunt informați despre prelucrarea datelor cu caracter personal și semnează acordul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.

5) Dosarele personale ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari/ocrotitorii autorizați, precum și de membrii de familie, cu acordul beneficiarilor.

6) Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în dulapuri închise la cheie, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens.

7) Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.

8) Centrul întocmește un Registru de evidență a al dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate.

9) Dosarele personale și cele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens, pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.

Nondiscriminarea și asigurarea egalității – standardul 5

13. Prestatorul asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciilor, prin promovarea și respectarea drepturilor fundamentale ale beneficiarilor, indiferent de naționalitate, origine etnică, sex/gen, vârstă, limbă, dizabilitate, religie sau alte convingeri, opinie politică, statut social sau orice alt criteriu.

14. **Rezultatul scontat:** Prestarea serviciilor este realizată fără nici o discriminare.

15. **Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul cunoaște și aplică prevederile Legii nr.121/2012 cu privire la asigurarea egalității;
- 2) Prestatorul asigură instruirea personalului privind prevenirea și combaterea discriminării;
- 3) Personalul aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a serviciilor;
- 4) Prestatorul informează beneficiarii despre prevederile legale în domeniul nondiscriminării;
- 5) Faptele de discriminare sunt sancționate prin răspundere disciplinară, civilă, contravențională și penală, conform legislației.

Respectarea demnității umane și dreptul la viața privată – standardul 6

16. Prestatorul asigură intimitatea beneficiarului și respectarea dreptului acestuia la viața privată și intimă.

17. **Rezultatul scontat:** Beneficiarului i se respectă demnitatea umană și dreptul la viață privată și intimă.

18. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Personalul creează condiții și aplică în raport cu beneficiarul metode de comunicare pentru formarea/menținerea demnității umane, autoaprecierii și respectului de sine;
- 2) Personalul respectă deciziile beneficiarului privind demnitatea umană și dreptul la viața privată și intimă;
- 3) Beneficiarul dispune de spațiu privat, precum și posibilitatea de a păstra în siguranță bunurile personale.
- 4) Centrul respectă viața intimă a beneficiarilor și, în funcție de situație, asigură condiții de trai adecvate pentru cuplurile formate în centru/care vin formate din afara Centrului.

Celeritate, colaborare și parteneriat în oferirea serviciilor – standardul 7

19. Prestatorul asigură acordarea serviciilor din cadrul Centrului și referirea la serviciile din comunitate în cel mai scurt timp posibil, aplicând o strategie de comunicare bazată pe colaborare activă la nivel național, raional și local și asigurând cooperarea intersectorială cu alte autorități sau instituții/organizații care activează în domeniul serviciilor pentru persoane vârstnice și cu dizabilități,

inclusiv cu agenți economici, organizații necomerciale, internaționale care să asigure buna funcționare a Centrului.

20. **Rezultatul scontat:** Serviciile sunt furnizate în timp util, cu promptitudine și eficiență, printr-o colaborare activă între personalul instituției, beneficiari și partenerii implicați.

21. **Indicatorii de realizare:**

1) Timpul de așteptare între solicitarea de servicii și prestarea acestora este minimizat prin optimizarea proceselor interne.

2) Beneficiarii confirmă prin chestionare satisfacția față de promptitudinea serviciilor oferite.

3) Există canale funcționale de comunicare internă (ședințe operative, platforme digitale, rapoarte).

4) Cazurile complexe sunt gestionate prin echipe multidisciplinare.

5) Centru are încheiate parteneriate formale cu alte instituții și organizații relevante

6) Parteneriatele se realizează în baza acordurilor de colaborare încheiate, care prevăd drepturile și obligațiile părților, modalitatea de conlucrare, cofinanțarea întreținerii și prestării serviciilor conform necesităților beneficiarilor;

7) Cooperarea intersectorială cu alte autorități sau instituții va favoriza referirea beneficiarilor conform competențelor;

8) Parteneriatele stabilite au drept scop crearea unei game variate de servicii sociale și asigurarea unui impact mai eficient asupra beneficiarilor;

9) Prestatorul respectă responsabilitățile ce îi sânt atribuite în acordurile de cooperare;

10) Prestatorul întreprinde acțiuni pentru ca Centrul să beneficieze de proiecte implementate la nivel național și internațional, inclusiv din fonduri UE.

11) Există o bază de date actualizată a partenerilor instituționali.

CAPITOLUL II

CADRUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A CENTRULUI

Secțiunea 1

Amplasarea și amenajarea Centrului

Mediul extern și intern al Centrului – Standardul 8

22. Centrul este amplasat într-o zonă accesibilă și sigură pentru beneficiari, amplasată în comunitate sau în proximitatea acesteia și asigură beneficiarilor un mediu intern sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora.

23. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii pot ajunge cu ușurință și în siguranță la sediul/sediile Centrului și se bucură de un mediu intern sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora cu acces la infrastructura internă a instituției.

24. **Indicatori de realizare:**

1) Centrul este situat într-o zonă cu flux de populație redus și acces la mijloacele de transport public;

2) Centrul nu este amplasat în subsoluri, încăperi fără iluminare, inclusiv iluminarea naturală sau umede;

3) Centrul este amplasat în comunitate, astfel încât să asigure accesul beneficiarilor la toate resursele și infrastructura serviciilor comunitare;

4) Centrul dispune de: telefon (cu linie telefonică directă) și acces la internet.

5) Centrul dispune de spații destinate repausului și/sau activităților de relaxare, inclusive la aer liber.

6) Centrul dispune de spații amenajate pentru activități în aer liber.

7) Centrul asigură, inclusiv prin intermediul partenerilor și proiectelor amenajarea spațiilor exterioare cu: bănci, foișoare, spații verzi, spații pentru gospodărie proprie etc..

8) Centrul dispune de autorizații necesare de funcționare: autorizația antiincendiară (confirmă că instituția dispune de planuri de evacuare, sisteme de alarmă, mijloace de stingere, ieșiri de urgență, și

respectă normele de protecție antiincendiară), securitatea și sănătatea la locul de muncă (confirmă că instituția are implementate măsuri de protecție a personalului, echipamente de protecție, instruiți periodice, planuri de evacuare etc), Autorizația sanitar-veterinară și pentru siguranța alimentelor (necesară dacă centrul are bloc alimentar propriu (bucătărie, depozit pentru produse alimentare, spălătorie de vase etc.). Confirmă respectarea normelor de igienă, depozitare, preparare și servire a alimentelor), Contracte de prestări servicii (deșeuri, apă, canalizare, salubritate, energie electrică, gaz);

9) Spațiile interioare sunt adaptate rezonabil, în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor;

10) Centrul dispune de dormitoare, spații comune camera pentru recreere, săli echipate pentru recuperare(kinetoterapie, ergoterapie (terapie ocupațională), masaj), bucătărie, sufragerie și blocuri sanitare, spații pentru oferirea serviciilor corespunzător numărului beneficiarilor, adaptate persoanelor vârstnice și persoanelor cu dizabilități;

11) Centrul dispune de birouri pentru personal, care sunt echipate în corespundere cu specificul activității acestuia.

12) Centrul este amenajat într-un mod care asigură accesibilitatea persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu dificultăți de mobilitate fiind dotat cu căi de acces, instalate cu respectarea normativelor în construcții;

13) Edificiul destinat Centrului este asigurat cu apeduct, inclusiv apă caldă, canalizare, încălzire, energie electrică, telefonie, internet, sisteme de ventilare, iluminare naturală, servicii de pază;

14) Spațiile interne ale Centrului asigură condiții de protecție a beneficiarilor de orice traumatizare: securitatea prizelor, colțurilor ascuțite ale mobilierului, geamurilor, balcoanelor, scărilor etc.;

15) În cadrul Centrului numerele de urgență sunt afișate într-un loc vizibil;

16) Centrul dispune de panouri informative privind evacuarea de urgență, în caz de incendiu sau cutremur.

17) Centrul are amenajată cel puțin o cameră de odihnă/socializare pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, tv, radio etc.).

18) Centrul oferă un mediu de viață cât mai prietenos și apropiat de cel din afara instituției.

19) Centrul dispune de grupuri sanitare cu încuietori interioare și iluminat adecvat, suficiente pentru beneficiari, repartizate după sex/gen;

20) Centrul dispune de grupuri sanitare separate pentru personal;

21) Centrul dispune de o baie (duș) suficiente pentru beneficiari și cel puțin una dintre băi fiind adaptată pentru beneficiarii cu dizabilități;

22) Spațiile igienico-sanitare sunt asigurate cu apă rece, caldă și săpun;

23) Instalațiile electrice din băi sunt izolate;

24) Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare;

25) Spațiul igienico-sanitar asigură intimitatea, accesul în siguranță a beneficiarilor.

Programul activității Centrului - standardul 9

25. Activitatea în cadrul Centrului este desfășurată conform unui program bine structurat.

26. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii participă la un program de activități, desfășurat conform unei programări și unui orar prestabilit, care răspunde necesităților individuale ale beneficiarilor.

27. **Indicatorii de realizare:**

1) Programul de activitate a Centrului este elaborat cu implicarea activă a beneficiarilor;

2) Programul Centrului este flexibil și poate fi modificat, în caz de necesitate, pe parcurs, reieșind din necesitățile beneficiarilor;

3) Activitățile zilnice, ca formă, sunt individuale și de grup, ținând cont de posibilitățile, necesitățile beneficiarilor și activitățile planificate

4) Programul activităților este afișat într-un loc accesibil beneficiarilor, precum și familiilor acestora.

- 5) Activitățile sunt adaptate nivelului de autonomie și stării de sănătate a fiecărui beneficiar.
- 6) Peste 80% dintre beneficiari participă la cel puțin o activitate săptămânală.
- 7) Beneficiarii sunt consultați periodic (prin chestionare sau discuții) privind preferințele lor de activități.
- 8) Se realizează cel puțin 3 tipuri diferite de activități pe săptămână.
- 9) Programul va include activități de: socializare și recreere (ex: jocuri, vizionări de filme, aniversări); terapie ocupațională (ex: pictură, grădinarit, lucru manual); recuperare fizică și medicală (ex: kinetoterapie, exerciții ușoare); educație și informare (ex: sesiuni despre sănătate, drepturi sociale); activități spirituale și culturale (ex: slujbe religioase, vizite culturale) și alte activități conform obiectivelor Centrului.
- 10) Există evidențe scrise (registre, fotografii, rapoarte etc) privind activitățile efectuate.
- 11) Se asigură spații și materiale și resurse umane și financiare adecvate pentru activitățile planificate.

Secțiunea 2

Prestarea Serviciilor în cadrul Centrului

Admiterea beneficiarului în Centru - standardul 10

28. Prestatorul admite beneficiarii în plasament în limita locurilor disponibile și numai dacă se încadrează în categoriile de beneficiari și condițiile de admitere în Centru prevăzute la pct. 11 a Regulamentului-cadru (conform anexei 1).

29. **Rezultatul scontat:** Persoanele sunt admise în Centru în cazul în care se încadrează în categoriile de beneficiari și condițiile de admitere stabilite în Regulamentul-cadru.

30. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Beneficiarii/ocrotitorii autorizați cunosc și acceptă condițiile de admitere în Centru.
- 2) Prestatorul deține și aplică o procedură clară de admitere a beneficiarilor în Centru, disponibilă pe suport de hârtie, care cuprinde următoarele elemente:
 - a) actele necesare;
 - b) criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor;
 - c) cine ia decizia de admitere/respingere;
 - d) modalitatea de încheiere a acordului de colaborare/contractului de prestare a serviciilor și modelul acestuia.
- 3) Prestatorul deține și aplică o procedură clară de admitere a beneficiarului în Centru. Procedura de admitere este afișată în loc vizibil în cadrul Centrului.
- 4) Beneficiarii corespund criteriilor de eligibilitate;
- 5) Prestatorul duce evidența beneficiarilor admiși în serviciu în baza unui registru de evidență;
- 6) Dosarele beneficiarilor sunt perfectate în corespundere cu Anexele 1 și 2 la Regulamentul-cadru;
- 7) Decizia privind admiterea sau refuzul admiterii în Centru se emite în termenii stabiliți în Regulamentul-cadru;
- 8) La admitere, beneficiarul/ocrotitorul autorizat alte persoane interesate sunt informați, conform necesităților, despre drepturi/obligații și semnează acordul privind prestarea serviciilor din cadrul Centrului, iar în cazul beneficiarilor care accesează serviciile Centrului contra plată este semnat contractul de prestări servicii;
- 9) Contractul de furnizare servicii se încheie între prestator și beneficiar sau, după caz, ocrotitorul autorizat al acestuia. În funcție de condițiile contractuale, persoana/persoanele care participă la plata contribuției din partea beneficiarului, încheie angajamente de plată cu acestea.
- 10) Contractele încheiate sunt disponibile la sediul Centrului, în dosarul beneficiarului.
- 11) Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.

Plasamentul beneficiarilor în Centru – standardul 11

31. Prestatorul asigură fiecărui beneficiar un spațiu personal într-un dormitor, în conformitate cu nevoile individuale.

32. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii vor fi asigurați cu un spațiu propriu și cu minimul necesar de trai conform necesităților individuale.

33. **Indicatorii de realizare:**

1) Beneficiarii Centrului vor fi asigurați cu locuri de plasament și cu minimul necesar de trai;
2) Beneficiarii sunt plasați în funcție de sex/gen, cu excepția membrilor unei familii sau a cuplurilor declarate;

3) Dormitoarele pot fi ocupate de cel mult 3 beneficiari (6 m2 pentru un beneficiar);
4) Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor;

5) Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente. În dormitoare este asigurată: ventilarea, securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, etc.; securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență;

6) Dormitoarele/camerele personale dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon. Ferestrele dormitoarelor/camerelor personale sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul și ventilația naturală. Dormitoarele/camerele personale dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece, respectiv aerisire în sezonul cald;

7) Dormitoarele sunt menținute curate în permanență;

8) Persoanele plasate în Centru utilizează îmbrăcămintea personală, cu excepția cazurilor când, din motive de igienă sau de securitate, personalul Centrului dispune ca îmbrăcămintea personală să fie spălată, dezinfectată și/sau depozitată într-un loc special amenajat;

9) Persoanele plasate în Centru vor păstra asupra lor și vor fi responsabile de bunurile de valoare aflate în posesia lor;

10) Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, plapume și alte obiecte la necesitate, conform timpului de afară, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă. Lenjerie de pat se schimbă ori de câte ori este nevoie, dar nu mai rar de o dată pe săptămână;

11) Fiecare beneficiar dispune de un spațiu ce se poate încuia (noptieră, sertar etc.) în care își poate depozita lucrurile personale, banii sau alte bunuri de valoare.

12) Dormitorul/camera personală permite amplasarea a maximum 4 paturi și a mobilierului minim. Pentru fiecare beneficiar se alocă 6mp în dormitor/camera personală.

13) În situația în care centrul se adresează unor beneficiari cu afecțiuni de sănătate care necesită supraveghere permanentă, pentru aceștia pot fi amenajate dormitoare cu un număr maxim de 6 paturi, cu condiția amplasării unor paravane despărțitoare.

14) Dormitoarele/camerele personale îndeplinesc următoarele condiții:

- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea paturilor și a cel puțin unei noptiere pentru fiecare pat;
- permit accesul facil al personalului pentru efectuarea tratamentului și igienei individuale zilnice, după caz;
- permit accesul în fotoliu rulant (cărucior cu roțile), dacă starea beneficiarului o impune;
- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea mobilierului minim, respectiv o masă, un număr de scaune corespunzător numărului beneficiarilor, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale a beneficiarilor, cuier, oglindă, lampă de iluminat pentru fiecare pat;
- sunt amenajate de așa manieră încât să creeze un ambient interior cât mai prietenos (beneficiarii sunt încurajați să își personalizeze spațiul propriu din dormitor cu fotografii de familie, obiecte

decorative, flori, dacă nu există restricții în acest sens precizate în planul individualizat de asistență și îngrijire).

15) Spațiile destinate depozitării hainelor, lenjeriei, încălțămintei, precum și a obiectelor de uz propriu pot fi dulapuri personale sau dulapuri comune, suficient de spațioase. Pentru unele articole de îmbrăcăminte (paltoane, pardesie, costume, încălțămintei) se pot utiliza camere speciale de depozitare.

16) Obiectele de uz propriu (tacâmuri, truse de unghii, perii de păr, lame de ras, etc) se pot păstra în noptieră. După caz, pentru unele articole este necesară evaluarea factorilor de risc (lame de ras, tacâmuri, truse de unghii, etc.).

17) Centrul pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu de depozitare (pentru medicamente, acte personale) care se închide cu cheie, aflată în posesia beneficiarului, spațiul respectiv fiind amplasat într-una din piesele de mobilier din dormitor/camera personală. O dublură a cheii se predă prin încheierea unui proces verbal conducătorului centrului și se păstrează în fișet închis.

18) La solicitarea beneficiarilor, centrul pune la dispoziție un fișet/dulap/seif destinat depozitării bunurilor de valoare (sume de bani, bijuterii, alte valori etc.), predate de către beneficiar/reprezentantul legal al acestuia în baza unui proces verbal încheiat între acesta și conducătorul centrului, în prezența asistentului social. Aceste bunuri pot fi accesate de către beneficiar/ reprezentantul legal al acestuia, la cerere. În caz de deces al beneficiarului, acestea sunt predate în baza unui proces verbal moștenitorilor acestuia.

19) În dormitoare este asigurată:

- securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, etc.
- securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență.

20) Ferestrele dormitoarelor/camerelor personale sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul și ventilația naturală.

21) Dormitoarele/camerele personale dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece, respectiv aerisire în sezonul cald.

22) Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, păături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă. Lenjerie de pat se schimbă ori de câte ori este nevoie, mai ales în cazul beneficiarilor cu afecțiuni de continență.

Evaluarea necesităților și planificarea serviciilor oferite beneficiarului – Standardul 12

34. Îngrijirea și asistarea beneficiarilor în Centrul se planifică în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar.

35. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii sunt asistați și îngrijiți în centre care asigură condiții de viață adecvate și servicii corespunzătoare nevoilor fiecărui beneficiar

36. Indicatori de realizare:

1) Necesitățile beneficiarilor sunt determinate în baza evaluării multidisciplinare realizată de managerul de caz și specialiștii din cadrul Centrului, cu implicarea beneficiarului.

2) Evaluarea se realizează de personal de specialitate (după caz, asistent social, medic, asistentă medicală, psiholog, kinetoterapeut, fizioterapeut, psihopedagog, ergoterapeut etc.).

3) În situația în care beneficiarul este lipsit de discernământ, reprezentantul legal al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care reprezentantul legal nu poate sau nu dorește să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta își exprimă în scris acordul ca personalul centrului să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

4) Managerul de caz și specialiștii din cadrul Centrului cunosc și aplică formularul de evaluare multidisciplinară;

5) Beneficiarul admis în centru este evaluat din punct de vedere al statusului funcțional fizic și psihic, stării de sănătate și gradului de autonomie păstrată, capacității de comunicare, relațiilor familiale și sociale, nivelului de educație, situației socio-economice, nevoilor speciale de tratament și de recuperare/reabilitare, nevoilor educaționale, culturale și spirituale, riscurilor posibile, eventualelor dependențe (droguri, alcool, tutun etc.), a capacității de muncă.

6) La evaluarea efectuată în centru se utilizează inclusiv documentele emise de medici specialiști și medici de familie, de psihologi, de fizioterapeuți, kinetoterapeuți ș.a., documentele de evaluare realizate de structurile specializate în evaluarea complexă, precum și anchetele sociale efectuate anterior admiterii beneficiarului în centru.

7) Pentru evaluare se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului este semnată de persoanele care au efectuat evaluarea (inclusiv profesia/ocupația acestora) și este adusă la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.

8) În situația în care beneficiarul este lipsit de discernământ, ocrotitorul autorizat al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care ocrotitorul autorizat nu poate sau nu dorește să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta își exprimă în scris acordul ca personalul centrului să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

9) Fiecare dosar al beneficiarului conține evaluarea multidisciplinară a beneficiarului.

10) Reevaluarea se realizează anual, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului.

11) Rezultatele reevaluării se înscriu în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului.

12) Odată cu încetarea serviciilor, fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

13) Centrul acordă servicii fiecărui beneficiar conform unui plan individualizat de îngrijire.

14) Planul individualizat de îngrijirea beneficiarului stabilește obiectivele ce urmează a fi atinse; acțiunile care urmează a fi realizate și termenele de realizare a acestora; persoanele implicate în realizarea planului individualizat de servicii;

15) Managerul de caz și specialiștii din cadrul Centrului, în comun cu beneficiarul, sunt responsabili de implementarea planului individualizat de îngrijire;

16) Managerul de caz revizuieste planul individualizat de servicii o dată la 6 luni, la necesitate, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului, precum și la solicitarea beneficiarului sau a unuia dintre specialiști;

17) Revizuirea planului individualizat de servicii se realizează în cadrul ședințelor de lucru, cu participarea managerului de caz, a membrilor echipei multidisciplinare, a beneficiarului, a altor specialiști;

18) Managerul de caz întocmește raportul de monitorizare, în care include concluzii și recomandări privind modificarea/completarea planului individualizat de servicii.

19) Planul individualizat de îngrijire se elaborează în baza evaluării/reevaluării nevoilor beneficiarului, a datelor cuprinse în documentele emise de structurile specializate în evaluare complexă, în evaluările și recomandările medicale, în documentele emise de alte structuri de specialitate și cuprinde informații privind:

20) numele și vârsta beneficiarului și semnătura de luare la cunoștință a acestuia;

21) numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au elaborat planul și semnătura acesteia/acestora;

22) numele responsabilului de caz;

23) activitățile derulate/serviciile acordate pentru a acoperi nevoile de îngrijire personală, menținerea și/sau ameliorarea stării de sănătate și a autonomiei fizice și psihice, nevoile de recuperare/reabilitare funcțională (psihică și/sau fizică), nevoile de integrare/reintegrare socială;

24) programarea activităților și serviciilor: zilnică, săptămânală sau lunară;

25) termenele de revizuire ale planului.

26) Planurile de îngrijire și asistență/planurile de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul Centrului, în dosarul personal al beneficiarului.

27) Sarcinile stabilite și asumate de specialiștii din cadrul Centrului sunt înregistrate în planul individual de îngrijire al beneficiarului;

28) Participarea specialiștilor la ședințele echipei multidisciplinare se fixează în scris, iar informația respectivă este inclusă în raportul de monitorizare, care se anexează la dosarul beneficiarului.

29) Planul individualizat de îngrijire include o rubrică destinată semnăturii beneficiarului sau a ocrotitorului autorizat, prin care se atestă luarea la cunoștință a acțiunilor planificate și acceptul acestuia pentru realizarea lor.

Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate beneficiarilor – standardul 13

37. Prestatorul deține și aplică o procedură de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor, în cadrul căreia beneficiarului are un rol activ.

38. **Rezultatul scontat:** Monitorizarea prestării serviciilor se realizează în termenii stabiliți în prezentul Regulament.

39. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz monitorizează serviciile prestate și aplicarea planurilor individualizate de îngrijire ale beneficiarilor prin coordonarea ședințelor de lucru cu personalul Centrului;

2) Managerul de caz monitorizează prestarea serviciilor în conformitate cu planul individualizat de servicii al beneficiarului o dată la 3 luni apoi o dată la 6 luni și la necesitate

3) Managerul de caz aplică procedura de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor prin aplicarea Fișă de observare a stării beneficiarului în urma implementării Planului individualizat de îngrijire;

4) Rapoartele de monitorizare și evaluare sunt anexate la dosarul beneficiarului.

5) Monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat îngrijire se realizează de un manager de caz, numit de conducătorul centrului sau de coordonatorul de specialitate al acestuia.

6) Șeful Centrului stabilește numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz, în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazului (asistență și supraveghere permanentă, gradul de dependență, tipul de dizabilitate/de handicap, riscuri existente, etc).

7) Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, centrul utilizează o fișă de monitorizare servicii compusă din 3 secțiuni: starea de sănătate și tratamentele efectuate, serviciile de recuperare/reabilitare funcțională și o parte privind serviciile pentru integrare/reintegrare socială,

8) Pentru beneficiarii care necesită tratament medical permanent și supravegheat, în fișa de monitorizare servicii se consemnează zilnic sau, după caz, săptămânal, medicația acordată și date despre starea de sănătate a beneficiarului (ex: stare generală și simptome, tensiune arterială, puls, diureză, scaun, glicemie, temperatură, etc.), precum și serviciile acordate.

9) Completarea fișei cu datele privind starea de sănătate și tratamentele efectuate se face de către medic sau asistentul medical, iar celelalte servicii/activități (de recuperare/reabilitare funcțională, de integrare/reintegrare socială) se consemnează de personalul de specialitate sau de responsabilul de caz.

10) Completarea Chestionarului de evaluare a gradului de evaluare a satisfacției beneficiarului.

Suspendarea și sistarea prestării serviciilor – standardul 14

40. Prestatorul suspendă sau sistează prestarea serviciilor în corespundere cu prevederile Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului.

41. **Rezultatul scontat:** Suspendarea sau sistarea serviciilor în cadrul Centrului se face în condiții de siguranță pentru beneficiar.

42. **Indicatori de realizare:**

1) Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor se realizează conform procedurii stabilite Regulamentului-cadru (conform anexei 1).

2) Condițiile de suspendare și sistare sunt aduse la cunoștința beneficiarului/familiei/reprezentantului legal al acestuia.

3) Numărul cazurilor constatate de către organele de control privind nerespectarea procedurii legale de suspendare sau sistare de prestare a serviciilor.

4) Suspendarea implică oprirea temporară a serviciului, cu posibilitatea reluării acestuia în viitor.

5) Principalele situații în care centrul poate să suspende acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp sunt următoarele:

a) la cererea motivată a beneficiarului, în scopul ieșirii din centru pe o perioadă determinată; se solicită acordul scris al persoanei care îi va asigura găzduirea și îngrijirea necesară, pe perioada respectivă;

b) în caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicului curant sau a personalului medical din serviciul de ambulanță;

c) în caz de transfer într-un alt centru/instituție, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/reabilitare funcțională sau de integrare/reintegrare socială pe perioadă determinată, în măsura în care aceste servicii nu sunt furnizate în proximitatea centrului; se solicită acordul scris al centrului/instituției către care se efectuează transferul beneficiarului;

d) în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, etc.) centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată etc.).

6) Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor situațiile de sistare și/sau încetare a acordării serviciilor. Principalele situații în care încetează acordarea serviciilor, precum și modalitățile de intervenție sunt următoarele:

a) la cererea beneficiarului care are preservată capacitatea de discernământ, sub semnătură (se solicită beneficiarului să indice în scris locul de domiciliu/reședința/unde va locui); în termen de maxim 5 zile de la ieșirea beneficiarului din centru se notifică în scris serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială va locui persoana respectivă cu privire la prezența beneficiarului în localitate;

b) după caz, la cererea reprezentantului legal al beneficiarului lipsit de discernământ și angajamentul scris al acestuia cu privire la respectarea obligației de a asigura găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului; în termen de maxim 48 ore de la ieșirea beneficiarului, centrul notifică, telefonic și în scris, serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul despre prezența acestuia în localitate, pentru a facilita verificarea condițiilor de găzduire și îngrijire oferite;

c) transfer pe perioadă nedeterminată în alt centru de tip rezidențial/altă instituție, la cererea scrisă a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal; anterior ieșirii beneficiarului din centru se verifică acordul centrului/instituției în care se va transfera acesta;

d) la recomandarea centrului rezidențial care nu mai are capacitatea de a acorda toate serviciile corespunzătoare nevoilor beneficiarului sau se închide; cu minim 30 de zile anterior datei când se estimează încetarea serviciilor, centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie etc.);

- e) caz de deces al beneficiarului;
- f) în cazul în care beneficiarul are un comportament inadecvat care face incompatibilă găzduirea acestuia în centru în condiții de securitate pentru el, ceilalți beneficiari sau personalul centrului;
- g) când nu se mai respectă clauzele contractuale de către beneficiar.
- h) Încetarea serviciilor acordate beneficiarului în ultimele două situații menționate mai sus se realizează de conducătorul centrului/furnizorului acestuia cu acordul prealabil al consiliului consultativ al centrului sau, în lipsa acestuia, cu acordul unei comisii formate din conducătorul centrului/furnizorului, 2 reprezentanți ai personalului, managerul de caz și 2 reprezentanți ai beneficiarilor.
- 7) Situațiile în care încetează serviciile, precum și modalitățile de intervenție se înscriu în procedura de încetare a serviciilor.
- 8) Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale în situația în care se impune transferul spre alte servicii sociale.
- 9) În caz de sistare a plasamentului beneficiarului din Centru pe perioadă nedeterminată, centrul transmite, în termen de maxim 10 de zile de la ieșire, serviciului public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are domiciliul, reședința sau unde locuiește beneficiarul, documente care să conțină informații despre acesta (referitoare la identitatea sa, date de contact, starea de sănătate, motivele sistării plasamentului etc.)
- 10) Centrul deține un registru de evidență a ieșirilor din centru în care se înscriu: datele de identificare ale beneficiarului, datele de transmitere a notificărilor sau a dosarului personal al beneficiarului, destinatarii acestora (denumire, adresă, telefon, e-mail).
- 11) Centrul se asigură că beneficiarul părăsește centrul în condiții de securitate.
- 12) În registrul de evidență a ieșirilor se consemnează modalitatea de transport și/sau condițiile în care beneficiarul a părăsit centrul (ex: îmbrăcat corespunzător, a utilizat mijloacele de transport auto, etc.).

CAPITOLUL III

TIPURI DE SERVICII PRESTATE

Serviciul de consiliere informațională – standardul 15

43. Prestatorul asigură informarea beneficiarilor despre scopul, obiectivele, principiile și gama de servicii prestată în cadrul Centrului și alte servicii de care poate beneficia.
44. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii și membrii familiilor acestora, cunosc scopul, obiectivele, principiile de activitate, serviciile prestate, alte servicii de care poate beneficia.
45. **Indicatorii de realizare:**
- 1) Prestatorul dispune de materiale informative (pe suport de hârtie și/sau electronic) despre activitatea Centrului, tipurile de servicii prestate, principiile de organizare, scopul și obiectivele Centrului, într-un limbaj simplu și accesibil adaptat la nivelul de dezvoltare intelectuală și nivelul de educație a beneficiarului;
 - 2) Beneficiarii beneficiază de informații cu privire la:
 - a) numerele de telefon pentru situații de urgență;
 - b) numerele de telefon de serviciu ale angajaților;
 - c) numerele de telefoane ale persoanelor/instituțiilor/organizațiilor necomerciale, altor prestatori de servicii sociale;
 - d) regulile care trebuie respectate în cadrul Centrului;
 - e) informații curente.

Serviciul de alimentație – Standardul 16

46. Centrul asigură alimentația beneficiarilor, în corespundere cu particularitățile de vârstă, necesitățile fiziologice și dispune de o zonă specială pentru prelucrarea alimentelor și alimentația beneficiarilor, respectând standardele de igienă.
47. **Rezultatul scontat:** Conținutul alimentației oferite beneficiarilor corespunde particularităților

specifice vârstei beneficiarilor, precum și stării de sănătate.

48. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul deține spații separate pentru prepararea bucatelor și servirea acestora, păstrarea alimentelor care corespund cerințelor de igienă și siguranță;

2) Prestatorul asigură beneficiarii cu produse alimentare de calitate și nutritive, în cantități suficiente, care corespund necesităților fiziologice și individuale ale beneficiarilor;

3) Centrul deține o sală de mese, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, este bine iluminată, cu o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

4) În situația în care Centrul utilizează servicii de catering, masa de prânz și cina se servesc în sala de mese sau pot fi servite în dormitoare/camerele personale ale beneficiarilor, la solicitarea acestora.

5) Servirea mesei în dormitoare este permisă doar pentru beneficiarii a căror stare de sănătate nu le permite deplasarea în sala de mese sau care necesită sprijin în procesul de hrănire.

6) Centrul deține Autorizația sanitar-veterinară și pentru siguranța alimentelor, necesară pentru funcționarea blocului alimentar (bucătărie, depozit pentru produse alimentare, spălătorie de vase etc.). În cazul în care serviciile de alimentație sunt furnizate prin contract de catering, prestatorul este obligat să prezinte Centrului toate autorizațiile și avizele de funcționare care confirmă dreptul de prestare a serviciilor și conformitatea acestora cu standardele prevăzute în domeniul alimentației publice.

7) Prestatorul asigură fiecărui beneficiar, la intervale echilibrate, 3 mese/zi, care includ meniuri variate de la o zi la alta, ținându-se cont, pe cât posibil, de preferințele acestora.

8) Prestatorul afișează meniul zilnic în locuri vizibile și accesibile pentru beneficiari și asigură trei mese pe zi;

9) Prestatorul deține o zonă pentru servirea mesei, spațiul va fi amenajat și dotat cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, este bine iluminată, cu o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz;

10) Pentru menținerea autonomiei funcționale este de preferat ca masa să fie oferită într-un spațiu amenajat;

11) Servirea mesei în dormitoare se practică numai pentru persoanele a căror condiție de sănătate nu permite deplasarea acestora sau au nevoie de ajutor pentru hrănire și hidratare;

12) Prestatorul deține rezerve de hrană specifică persoanelor care suferă de diabet zaharat, boală celiacă etc.

13) Personalul Centrului încurajează participarea beneficiarilor la pregătirea gustărilor, la servirea meselor și la spălarea veselei, în vederea menținerii și dezvoltării abilităților de autoservire.

14) Centrul, după caz, asigură pregătirea gustărilor/organizarea alimentației pentru beneficiari cu ocazia diferitor evenimente (sărbători naționale și religioase, zile de naștere, jubilee, activități artistice).

**Asistență pentru efectuarea igienei personale și igienei
hainelor și lenjeriei - Standardul 17**

49. Centrul dispune de condiții adecvate pentru acordarea ajutorului și îngrijirii necesare, asigurând beneficiarilor posibilitatea de a-și continua viața în demnitate, cu respectarea igienei personale, prin oferirea de servicii de spălare, uscare și igienizare a hainelor și lenjeriei de pat.

50. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii dispun de sprijin adecvat pentru satisfacerea necesităților zilnice de igienă și îngrijire, iar articolele vestimentare și lenjeria de pat sunt menținute curate și igienizate în mod regulat.

51. Indicatori de realizare:

1) Centrul dispune de încăperi amenajate și adaptate conform necesităților persoanelor vârstnice și cu dizabilități pentru realizarea igienei personale.

2) Centrul asigură fiecărui beneficiar obiecte de igienă personală (periuță de dinți, pastă de dinți, săpun, prosoape etc.);

3) Personalul Centrului este instruit pentru acordarea suportului necesar în realizarea igienei personale a beneficiarilor.

4) Beneficiarii care nu se pot îngriji singuri (spălat parțial sau total, bărbierit, pieptănat, îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat, transfer în fotoliu etc.) primesc ajutor zilnic acordat de personalul de îngrijire.

5) Centrul facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire a personalului de îngrijire astfel încât, în activitatea depusă să țină cont, în permanență, de principiul respectării demnității și intimității beneficiarului.

6) Centrul dispune de încăperi amenajate și dotate cu mașini automate pentru spălarea și uscarea hainelor și lenjeriei.

7) Centrul dispune de încăperi amenajate pentru păstrarea produselor igienice și dezinfectanților.

8) Centrul planifică resurse financiare necesare pentru procurarea articolelor chimice pentru spălarea și dezinfectarea hainelor și lenjeriei.

9) Personalul Centrului este instruit în securitatea și sănătatea în muncă.

10) Centrul dispune de încăperi amenajate și adaptate conform necesităților persoanelor vârstnice și cu dizabilități pentru realizarea igienei personale.

11) Pe lângă spațiile igienico-sanitare, centrul se asigură că fiecare beneficiar deține obiecte de igienă personală (periuță de dinți, pastă de dinți, săpun, prosoape etc.). Obiectele de igienă personală se achiziționează de către beneficiari sau de centru, cu sau fără plată.

12) Centrul planifică resurse financiare necesare pentru procurarea obiectelor de igienă personală a beneficiarilor fără plată.

13) Centrul asigură asistență calificată pentru menținerea igienei personale a beneficiarilor aflați în situație de dependență

14) Beneficiarii care nu se pot îngriji singuri (spălat parțial sau total, bărbierit, pieptănat, îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat, transfer în fotoliu, deplasare în interiorul camerei, etc.) primesc ajutor zilnic acordat de personalul de îngrijire.

15) Pentru beneficiarii imobilizați la pat se efectuează zilnic manevrele de prevenire a ulcerului de decubit (escarelor) și se utilizează materiale și echipamente specifice (saltele și perne antiescară, etc.).

16) Beneficiarii cu incontinență (urinară, de fecale, mixtă) sunt toaletați zilnic, odată cu schimbarea pampersilor (minim de 3 ori/zi).

17) Centrul asigură asistența necesară beneficiarilor aflați în situație de dependență, pentru realizarea activităților vieții zilnice.

18) Personalul centrului asigură suportul necesar beneficiarilor aflați în situație de dependență pentru efectuarea deplasării acestora în centru și în exterior, pentru facilitarea comunicării la distanță sau cu alte persoane din centru, pentru participarea la activitățile organizate în centru, etc.

19) Centrul are în dotare echipamentele și materialele necesare pentru realizarea activităților de îngrijire personală.

20) Centrul asigură aprovizionarea beneficiarilor cu obiecte de îmbrăcăminte, lenjerie și încălțăminte, cu sau fără plată.

21) Pentru beneficiarii fără venituri obiectele de îmbrăcăminte, lenjerie și încălțăminte sunt asigurate de centru

22) Fiecare beneficiar deține propriile obiecte de igienă personală

23) Personalul Centrului este instruit pentru acordarea suportului necesar în realizarea igienei personale a beneficiarilor.

24) Serviciile pentru igienă personală sunt prestate beneficiarilor, conform graficului stabilit, inclusiv în baza necesităților identificate.

Menținerea sănătății beneficiarului - standardul 18

52. Prestatorul asigură condiții adecvate pentru menținerea sănătății fizice și mentale a

beneficiarului, precum și formarea unui mod sănătos de viață.

53. Rezultatul scontat: Beneficiarii primesc asistență adecvată pentru sănătate, respectiv supraveghere și tratament, în baza prescripțiilor medicale

54. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul dispune, în mod obligatoriu, de trusă medicală pentru stările de urgență, care este păstrată în siguranță.

2) În cazul în care în statele de personal nu este inclusă unitatea de medic, Prestatorul întreprinde măsuri pentru înregistrarea beneficiarilor la medicul de familie din instituția medico-sanitară ce prestează asistență medicală primară în cadrul asigurării obligatorii de asistență medicală din teritoriu, la momentul adresării, sprijină/încurajează accesul la serviciile medicale prestate, în caz de necesitate poate apela la organizații necomerciale sau parteneri externi.

3) Prestatorul, în cadrul programului de formare continuă, asigură instruirea personalului despre măsurile de acordare a primului ajutor în caz de urgență, precum și despre sănătatea generală și igiena personală, cu un accent deosebit pe promovarea unui mod sănătos de viață și combaterea bolilor, inclusiv infecțioase.

4) În cazul beneficiarilor care manifestă un comportament ce reprezintă un pericol social, Prestatorul referă beneficiarul către serviciile medicale specializate.

5) Centrul asigură supravegherea stării de sănătate, administrarea medicației, efectuarea îngrijirilor medicale de bază. Serviciile menționate sunt acordate de asistenți medicali/asistente medicale, ajutate de infirmiere.

6) Centrul înscrie beneficiarii la un medic de familie sau facilitează accesul acestora la un cabinet de medicină de familie.

7) Centrul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale de specialitate din ambulatorii sau, după caz, spitale, inclusiv la cabinete stomatologice.

8) În cazul în care, în regulamentul de organizare și funcționare al centrului, sunt prevăzute servicii medicale furnizate de medici, centrul/furnizorul de servicii poate angaja un medic/medici specialiști sau poate încheia contracte de prestări servicii cu aceștia.

9) În fișa de monitorizare servicii se consemnează date privind starea de sănătate a beneficiarului și simptomele prezentate, consultațiile și tratamentele efectuate, regimul igieno-dietetic recomandat.

10) Personalul medical ține evidența medicației administrate (denumire comercială și dozaj) fiecărui beneficiar în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului.

11) Pentru beneficiarii care au capacitate de discernământ păstrată, aceștia pot lua singuri medicația orală recomandată. Dacă un beneficiar refuză medicația recomandată, se consemnează refuzul în fișa de monitorizare servicii și se semnează de către beneficiar.

12) Pentru beneficiarii care nu-și pot lua singuri medicația, aceasta se administrează de către personalul medical.

13) Asistenții medicali/asistentele medicale administrează medicația exclusiv în baza recomandărilor medicului (rețete, recomandări la externarea din spital, etc.) cu excepția administrării unor medicamente uzuale, pentru cazuri de urgență.

14) Centrul dispune de un spațiu special amenajat, ce deține dotările minime necesare (mobiliu, pat de consultații, stetoscop, tensiometru, glucometru, termometre, seringi de unică folosință, cântar etc.), în vederea efectuării tratamentelor și medicației prescrise beneficiarilor.

15) Centrul asigură depozitarea medicamentelor și a materialelor necesare acordării serviciilor medicale în condiții de siguranță.

16) Centrul deține un spațiu închis cu cheie în care sunt depozitate medicamentele și materialele necesare tratamentelor medicale.

17) Accesul la spațiul respectiv îl are doar personalul medical

18) Centrul deține un registru de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile folosite pentru tratamentul beneficiarilor în care se consemnează numele beneficiarilor, cantitatea totală eliberată,

perioada de utilizare, data eliberării și semnătura persoanei care întocmește condica și a celei care eliberează medicamentele și materialele.

19) Centrul realizează pentru beneficiari sesiuni de informare în vederea menținerii unui stil de viață sănătos.

20) Personalul Centrului aplică metode educative adecvate pentru stimularea beneficiarilor să adopte un stil de viață sănătos, alimentația sănătoasă și să practice exerciții fizice.

21) În holurile și coridoarele Centrului sunt afișate numerele de telefon ale persoanelor și serviciilor de contact pentru cazurile de urgență.

22) Prestatorul notifică maxim în 48 ore telefonic, în scris sau prin e-mail familia/ocrotitorul autorizat al beneficiarului cu privire la incidentele de sănătate care au afectat beneficiarul.

Serviciul de consiliere psihologică – Standardul 19

55. Prestatorul asigură, în caz de necesitate, consiliere psihologică beneficiarilor Centrului.

56. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii centrului beneficiază de **sprijin psihologic personalizat**, care contribuie la menținerea echilibrului emoțional, adaptarea la mediul rezidențial, dezvoltarea capacităților de coping și îmbunătățirea calității vieții.

57. **Indicatori de realizare:**

1) Centrul are angajat un psiholog cu experiență de lucru cu persoanele vârstnice și cu dizabilități.
2) Centrul deține spațiu amenajat corespunzător pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiari și psiholog, inclusiv a oferi siguranță și încredere beneficiarului.

3) Ședințele de consiliere psihologică pot fi organizate individuale și în grup, în funcție de necesitățile beneficiarilor.

4) Prestatorul înregistrează numărul beneficiarilor care primesc consiliere psihologică conform planului individual de îngrijire și numărul total de ședințe de consiliere efectuate lunar/anual.

5) Sunt utilizate metode și tehnici adaptate vârstei, stării de sănătate și capacităților cognitive ale beneficiarilor (ex. consiliere de suport, tehnici de relaxare, intervenții de grup).

Agrement și petrecerea timpului liber – Standardul 20

58. Centrul organizează și desfășoară activități ocupaționale, culinare, distractive, culturale și sportive, reieșind din interesele și capacitățile beneficiarilor.

59. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii centrului au acces la un program variat și constant de activități de agrement, care promovează socializarea, relaxarea, exprimarea personală și menținerea stării de bine.

60. **Indicatori de realizare:**

1) Centrul dispune de un plan anual și lunar al activităților de agrement și petrecere a timpului liber, aprobat de șeful Centrului.

2) Activitățile ocupaționale, distractive, culturale, sportive se organizează și se desfășoară în spații amenajate și dotate cu echipamentul necesar, pentru a încuraja participarea beneficiarilor.

3) În funcție de necesitate, beneficiarii sunt implicați în activități individuale și de grup, acestea fiind reflectate în planul individualizat de .

4) Centrul asigură un mediu favorabil și o ambianță plăcută, liniștită privind petrecerea timpului liber.

5) Graficul de desfășurare a activităților ocupaționale, distractive, culturale, sportive este amplasat într-un loc vizibil și accesibil pentru beneficiari.

6) Centrul pune la dispoziția beneficiarilor jocuri de grup, de masă, echipament sportiv și acordă asistență în organizarea activităților, competițiilor sportive etc.

7) Centrul organizează excursii, participări la sărbători și acțiuni sociale comunitare, precum și sărbători în cadrul instituției, cu participarea membrilor familiei/comunității.

8) Centrul dispune de o bibliotecă, ludotecă, filmotecă, echipament de ascultare a muzicii și vizionare a programelor televizate și a filmelor.

9) Centrul facilitează participarea beneficiarilor la activități de socializare și de petrecere a timpului liber.

10) Centrul încheie acorduri cu autoritatea locală și asigură participarea beneficiarilor, în mod gratuit, la activități de divertisment (concerte, teatru, operă, muzee, cinema etc.).

11) Centrul asigură condițiile necesare pentru derularea activităților de socializare și petrecere a timpului liber, organizează excursii, organizează sărbătorirea zilelor de naștere, a unor sărbători religioase etc.

12) Beneficiarii pot propune activități noi, prin consultare periodică (ex: chestionare, discuții de grup).

13) Prestatorul asigură participarea săptămânală a cel puțin 70–80% dintre beneficiari la o activitate recreativă.

Recuperare și reabilitare funcțională – Standardul 21

61. Centrul deține infrastructura necesară pentru realizarea programelor de recuperare medicală pentru prevenirea și/sau restabilirea/ameliorarea/menținerea sau dezvoltarea mecanismelor compensatorii ale autonomiei funcționale a beneficiarilor.

62. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii își mențin sau ameliorează capacitățile fizice, psihice și senzoriale care să le permită o viață cât mai autonomă.

63. Indicatori de realizare:

1) Serviciile de recuperare și/sau reabilitare pot fi din cele mai diverse: kinetoterapie, terapie prin masaj, fizioterapie, terapii de expresie (teatru, dans, literatură, muzică) și ocupaționale, terapii speciale pentru persoanele cu deficiențe motorii și senzoriale, terapii de relaxare.

2) Serviciile de recuperare și/sau reabilitare funcțională recomandate se consemnează în planul individualizat de îngrijire, iar serviciile/terapiile specifice urmate de beneficiar sunt înscrise în fișa de monitorizare de către personalul de specialitate (se consemnează data efectuării acestora).

3) Centrul dispune de spații special amenajate pentru diversele tipuri de servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională oferite, precum și de dotările și echipamentele necesare.

4) Pentru efectuarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională, centrul dispune de personal de specialitate angajat sau achiziționează serviciile specialiștilor prin contracte de prestare servicii.

5) Personalul de specialitate care realizează serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională ține evidența zilnică a beneficiarilor, a activităților desfășurate pe intervale orare și monitorizează progresele înregistrate.

6) Fiecare cabinet de terapie de recuperare/reabilitare funcțională deține un registru de evidență zilnică a programelor de recuperare/reabilitare funcțională în care se consemnează numele beneficiarului, nr. fișei de monitorizare servicii și semnătura acestuia.

7) Beneficiarii sunt evaluați periodic pentru a monitoriza progresul în recuperare și pentru a ajusta programele terapeutice în funcție de nevoile lor individuale.

8) Centrul în măsura posibilităților utilizează echipamente moderne pentru a sprijini eficient procesul de recuperare și pentru a maximiza beneficiile terapiilor oferite.

Ergoterapie (Terapii ocupaționale) – Standardul 22

64. Centrul asigură organizarea ședințelor de ergoterapie (terapii ocupaționale) și dezvoltare a abilităților beneficiarilor în funcție de capacitățile acestora.

65. **Rezultatul:** Beneficiarii Centrului dobândesc sau își mențin abilități funcționale și autonomie în activitățile zilnice, își dezvoltă competențe practice și sociale și experimentează creșterea stimei de sine, contribuind la îmbunătățirea calității vieții acestora.

66. Indicatori de realizare:

- 1) Centrul creează condiții și posibilități de implicare și motivare a beneficiarilor în diferite terapii ocupaționale, și de menținere/dezvoltare a abilităților, în funcție de capacitățile acestora.
- 2) Centrul organizează diferite activități de formare/menținere a deprinderilor de viață, cultivarea capacităților și aptitudinilor, abilitatea pentru diverse jocuri și petrecerea timpului liber, inclusiv meșteșugărit popular (prelucrarea artistică a lemnului, lutului, țesutul popular decorativ, alesul covoarelor, broderii, croșetare, împletitul din salcia, paie, în lozie și în pănuși, olărit și altele), gătitul, activități la calculatoare.
- 3) Centrul planifică resurse financiare pentru procurarea echipamentului și materialelor necesare/consumabile pentru organizarea serviciilor de ocupare, ergoterapie și de dezvoltare a abilităților.
- 4) Centrul organizează activități care necesită un minim efort fizic, mental și intelectual (gimnastică, dans, jocuri de șah, table, lectură, audiții muzicale, pictură etc.).
- 5) Centrul, în funcție de sezon, programează și organizează activități care se desfășoară în aer liber.
- 6) Centrul încurajează beneficiarii să se implice în activitățile gospodărești (la prepararea alimentelor, în gospodăria anexă, la întreținerea plantelor, etc.).
- 7) Numărul de ședințe de terapie ocupațională efectuate / beneficiar / lună.
- 8) Procentul beneficiarilor care participă regulat la activități de terapie ocupațională ($\geq 75\%$).

Incluziunea socială a beneficiarilor – Standardul 23

67. Centrul promovează, încurajează și desfășoară activități pentru menținerea și facilitarea (re)integrării beneficiarilor în familie și comunitate.

68. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață prietenos care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia și sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină contactele sociale (familie și comunitate).

69. Indicatori de realizare:

- 1) Personalul Centrului întreprinde acțiunile necesare în vederea incluziunii sociale a beneficiarilor, în funcție de necesitățile lor specifice
- 2) Personalul centrului încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din Centru, în scopul prezervării autonomiei funcționale și a unei vieți independente. Centrul elaborează un program lunar de activități pentru promovarea vieții active.
- 3) Centru stabilește în planul individualizat de servicii al beneficiarului activități de (re)integrare în funcție de rezultatele evaluării multidisciplinare a necesităților.
- 4) Centrul desfășoară activități de informare, consiliere, privind cunoașterea drepturilor sociale și a legislației, a valorilor promovate în comunitate, a drepturilor și obligațiilor în calitate de cetățeni/beneficiari/membri ai familiei.
- 5) Centrul desfășoară diferite activități cu implicarea membrilor familiei biologice/extinse a beneficiarului, inclusiv încurajarea/motivarea beneficiarilor de a duce un mod de viață activ.
- 6) Centrul pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare cu membrii de familie și prietenii (telefon, e-mail, facilitarea trimiterii și primirii corespondenței prin poștă).
- 7) Membrii de familie și prietenii pot vizita beneficiarul la orice oră în intervalul orar 8:00 – 20:00, Centrul pune la dispoziția vizitatorilor un spațiu special amenajat astfel încât să nu deranjeze alți beneficiari.
- 8) Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină contactele sociale sau, după caz, să revină în familie și în comunitate
- 9) În funcție de categoria de beneficiari și scopul/funcțiile sale, centrul desfășoară activități de informare, consiliere, educație extra-curriculară, terapii ocupaționale, etc. care privesc nevoi diverse: cunoașterea drepturilor sociale și a legislației, a valorilor promovate în comunitate, a drepturilor și obligațiilor în calitate de cetățeni, pregătire pentru viața independentă, facilitare acces la locuință și adaptarea acesteia, acces la un loc de muncă, acces la formare vocațională și profesională etc.

Asistență în stare terminală și în caz de deces a beneficiarilor – Standardul 24

70. Centrul asigură asistența beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces

71. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii primesc asistența adecvată în caz de stare terminală și serviciile necesare în caz de deces

72. Indicatori de realizare:

1) Centrul elaborează și aplică o procedură standard privind asistența în stare terminală sau în caz de deces care are în vedere următoarele aspecte:

- a) centrul realizează supravegherea permanentă a beneficiarului aflat în stare terminală, asigură servicii medicale și tratament corespunzător, inclusiv medicație pentru terapia durerii;
- b) cu excepția situațiilor în care beneficiarul este cazat într-o cameră individuală, pentru beneficiarii aflați în stare terminală ale căror paturi se află în dormitoare comune, centrul amplasează obligatoriu un paravan/perdea despărțitoare sau, după caz, transferă beneficiarul într-o cameră dotată cu aparatura și echipamentele medicale corespunzătoare;
- c) centrul asigură asistența spirituală solicitată de beneficiar (serviciile religioase din cultul solicitat de beneficiar);
- d) centrul are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului în termen de maxim 2 de ore de la decesul acestuia.

2) Centrul stabilește, de comun acord cu beneficiarul și/sau ocrotitorul autorizat al acestuia sau, după caz, cu membrii de familie, serviciile furnizate în caz de deces.

3) După caz, centrul facilitează sau realizează formalitățile de înmormântare, conform prevederilor înscrise în contractul de furnizare servicii.

4) În lipsa unui contract de furnizare de servicii de înmormântare, de proces se ocupă autoritatea publică locală.

CAPITOLUL IV

MANAGEMENTUL CENTRULUI ȘI RESURSE UMANE

Managementul Centrului – Standardul 25

73. Managementul Centrului este asigurat de șeful serviciului, care asigură buna funcționare a acestuia, conform prevederilor prezentului Regulament, Standardelor minime de calitate, precum și a regulamentului intern de activitate a Centrului aprobat de Prestator.

74. **Rezultatul scontat:** Centrul funcționează în mod eficient, transparent și responsabil, asigurând organizarea corectă a activităților, respectarea standardelor legale și profesionale și calitatea serviciilor oferite beneficiarilor.

75. Indicatori de realizare:

1) Centrul dispune de Regulament intern aprobat, organigramei și fișelor de post actualizate pentru toate pozițiile.

2) Prestatorul, la începutul fiecărui an, planifică bugetul, elaborează și aprobă Planul anual de activitate care cuprinde:

- a) scopul și obiectivele;
- b) activitățile;
- c) calendarul activităților (termene);
- d) resursele disponibile și alocate;
- e) responsabilitățile;
- f) indicatorii de evaluare și monitorizare a rezultatelor.

Prestatorul planifică mijloace financiare necesare pentru activitatea Centrului.

3) Prestatorul întocmește rapoarte de activitate, inclusiv financiare, trimestriale, semestriale și anuale.

a) Prestatorul elaborează planul strategic de dezvoltare a Centrului pe o perioadă de cel puțin cinci

ani, în baza analizei și sintezei rapoartelor de activitate anuală.

b) Șeful Serviciului acordă suport metodologic personalului și monitorizează implementarea planului anual de activitate, în limitele resurselor alocate, în termenele și conform indicatorilor calitativi stabiliți.

4) Centrul este condus de o persoană cu studii superioare în unul din următoarele domenii: pedagogie, psihologie, psihopedagogice, asistență socială, medicină, drept, cu vechime în muncă de cel puțin 3 ani.

5) Angajarea șefului serviciului se efectuează de către Prestator conform legislației.

6) Șeful Serviciului planifică și de comun cu echipa Centrului implementează/realizează planul de activitate.

7) Șeful Serviciului este responsabil de gestionarea eficientă a resurselor financiare și bunurilor Centrului.

8) Șeful Serviciului organizează activitatea personalului, poartă răspundere deplină pentru calitatea întreținerii beneficiarilor, administrează toate bunurile materiale și mijloacele bănești transmise în folosință, încheie contracte, eliberează procuri în conformitate cu legislația.

9) Șeful Serviciului are dreptul să primească bunuri materiale conform legislației, să stabilească parteneriate de colaborare cu organizațiile necomerciale naționale/internaționale, agenți economici etc., să colaboreze cu alte instituții de profil în scopul schimbului de experiență și dezvoltării capacităților profesionale.

10) Șeful Serviciului elaborează anual un raport de activitate, pe care îl pune la dispoziția fondatorului și a altor autorități competente și îl publică pe site-ul Centrului sau, după caz, pe site-ul fondatorului. Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent, pentru anul anterior.

Recrutarea, angajarea, evaluarea și promovarea personalului – Standardul 26

76. Centrul dispune de o structură de personal în concordanță cu scopul și obiectivele sale.

77. **Rezultatul scontat:** Recrutarea, angajarea, evaluarea și promovarea personalului se realizează conform legislației.

78. **Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul dispune de structură de personal aprobată de fondator.

2) Prestatorul dispune de criterii de recrutare a personalului.

3) Fiecare angajat corespunde cu calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului.

4) Fiecare angajat al Centrului își desfășoară activitatea conform fișei postului.

5) Prestatorul stabilește și revizuieste periodic numărul personalului, în corespundere cu dinamica necesităților beneficiarilor.

6) Personalul Centrului deține abilități avansate de comunicare, manifestă toleranță și disponibilitate în activitatea desfășurată.

7) Fiecare angajat al Centrului își desfășoară activitatea conform prevederilor contractului individual de muncă și a fișei postului. Fișele de post prevăd atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

8) Centrul se asigură că personalul propriu se supune controalelor medicale periodice prevăzute de lege. Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.

9) Prestatorul stabilește și revizuieste periodic numărul personalului, în corespundere cu dinamica necesităților beneficiarilor.

10) Prestatorul asigură evaluarea anuală a performanțelor profesionale ale personalului Centrului. Procesul de evaluare se efectuează conform grilei de evaluare, elaborate în baza unor criterii clare de către Prestator.

11) Evaluarea personalului se realizează anual până la data de 15 noiembrie, de către Șeful Serviciului, care transmite agenția teritorială de asistență socială, după caz, către structura responsabilă de asistență socială din municipiul Chișinău sau din Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia până la data de 20 noiembrie rapoartele privind evaluarea performanțelor profesionale și a necesităților de formare a personalului angajat.

12) Rezultatele evaluării personalului sunt utilizate în procesul de formare profesională și în stabilirea sporului pentru performanță.

Formarea inițială și continuă a personalului – Standardul 27

79. Prestatorul asigură inserția profesională și formarea profesională continuă a personalului Centrului.

80. **Rezultatul scontat:** Dezvoltarea profesională a personalului Centrului contribuie la prestarea calitativă a serviciilor.

81. Indicatori de realizare:

1) Șeful Serviciului identifică și prezintă Prestatorului necesitățile de formare ale personalului Centrului.

2) Șeful Serviciului planifică și organizează inserția profesională și formarea profesională continuă a personalului.

3) Centrul facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire permanentă a personalului de îngrijire astfel încât, în activitatea depusă să țină cont, în permanență, de principiul respectării demnității și intimității beneficiarului. Instruirea personalului se consemnează într-un registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului

4) Șeful Serviciului identifică mijloace financiare necesare pentru formarea personalului.

5) Șeful Serviciului elaborează planul anual de formare profesională a personalului Centrului.

6) Prestatorul organizează, anual, pentru personalul Centrului, cursuri de formare profesională continuă, cu durata de minim 40 de ore.

7) Șeful Serviciului ține evidența instruirilor de care a beneficiat personalul Centrului.

Supervizarea personalului – Standardul 28

82. Prestatorul asigură supervizarea profesională sistematică a personalului Centrului.

83. **Rezultate scontate:** Angajații Centrului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității serviciului prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru.

84. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul organizează procesul de supervizare profesională;

2) Ședințele de supervizare se desfășoară lunar, în grup sau individual, și se protocoalează;

3) Conținutul ședințelor de supervizare se referă la:

a) metodele și tehnicile aplicate;

b) discutarea cazurilor dificile și identificarea soluțiilor;

c) schimbul de experiență;

d) starea emoțională a personalului;

e) consolidarea spiritului de echipă.

4) Rezultatele supervizării specialiștilor sunt utilizate în procesul de evaluare a necesităților personalului.

Evaluarea personalului – standardul 29

85. Prestatorul asigură evaluarea simestrială/anuală a competențelor profesionale ale personalului Centrului.

86. **Rezultatul scontat:** Competențele și performanța personalului asigură servicii de calitate beneficiarilor.

87. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul asigură evaluarea trimestrială/anuală a performanțelor profesionale ale personalului Centrului conform procedurii de evaluare, elaborată în baza unor criterii clare.
- 2) Procesul de evaluare se efectuează conform grilei de evaluare, elaborate în baza unor criterii clare de către Prestator.
- 3) În cazul prestatorilor publici evaluarea personalului se realizează anual până la data de 15 noiembrie, de către managerul Centrului, care transmite autorității tutelare teritoriale din unitatea administrativ-teritorială de nivelul al doilea până la data de 20 noiembrie rapoartele privind evaluarea performanțelor profesionale și a necesităților de formare a personalului angajat.
- 4) În cazul prestatorilor privați, evaluarea personalului și identificarea necesităților de instruire se realizează după caz, în funcție de politica internă a fiecărui prestator, respectând prevederile legislației în vigoare și cerințele specifice ale activității desfășurate. Aceste necesități de instruire se transmit, după caz, Directorului Executiv, Donatorului sau Consiliului de Administrare. Rezultatele evaluării personalului sunt utilizate în procesul de formare profesională.

Capitolul V

PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Protecția împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane - standardul 30

88. Prestatorul asigură protecția beneficiarilor și angajaților împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane, aplicând un sistem de reguli și proceduri de prevenire, înregistrare și soluționare de astfel de cazuri.

89. **Rezultatul scontat:** Angajații și beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant.

90. Indicatori de realizare:

- 1) Centrul aprobă și implementează procedura internă cu privire la protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor, violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant, recepționarea, înregistrarea și examinarea reclamațiilor.
- 2) Prestatorul asigură formarea profesională a personalului privind implementarea procedurii de protecție a beneficiarilor împotriva abuzurilor, violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant. Prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de violență, abuz și neglijare din partea personalului, altor beneficiari sau altor persoane din afara Centrului;
- 3) Beneficiarii cunosc formele și semnele de violență, abuz neglijare, exploatare și modalitățile de raportare a acestora.
- 4) Prestatorul asigură aplicarea măsurilor de investigare a cazului raportat.
- 5) Prestatorul de servicii asigură protecția și siguranța persoanei presupuse a fi victimă, a persoanei presupuse a fi abuzator, precum și a martorului, până la clarificarea situației.
- 6) Centrul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.
- 7) Prestatorul deține un Registrul de evidență a cazurilor de abuzurilor, violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant identificate, în care se menționează inclusiv instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.
- 8) Prestatorul notifică maxim în 72 ore telefonic, în scris sau prin e-mail familia/ocrotitorul autorizat al beneficiarului cu privire la incidentele de abuz, violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire, a tratamentului inuman și/sau degradant care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat.

- 9) Beneficiarul este informat cu privire la faptul că poate formula verbal și/sau în scris plângeri în legătură cu prestarea serviciilor sociale;
- 10) Reclamațiile sunt examinate în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova.
- 11) Centrul deține o boxă în care beneficiarii pot depune plângeri, sugestii sau reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității serviciilor prestate. Boxa se verifică săptămânal de Șeful Serviciului, în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc în Registrul de evidență a plângerilor, sugestiilor și reclamațiilor cu dată și număr.
- 12) Boxa pentru plângeri, sugestii și reclamații este pusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.
- 13) Beneficiarii la admitere sunt informați privind formularea de plângeri, sugestii sau reclamații, acest fapt se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.
- 14) Petiționarul este informat despre rezultatul examinării reclamației.
- 15) Centrul deține un registru privind evidența reclamațiilor depuse și descrierea succintă a rezultatului examinării.
- 16) Plângerile pot fi plasate în boxa cu reclamații, adresate oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a planului individualizat de îngrijire sau expediate către Șeful ATAS.
- 17) Numărul incidentelor investigate conform procedurilor interne (100%).
- 18) Procentul cazurilor în care au fost implementate măsuri de protecție și suport pentru victime (100%).
- 19) Numărul de cazuri transferate către autorități competente, când este cazul.