

# GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÎRE Nr. \_\_\_\_\_  
din \_\_\_\_\_

Chişinău

**pentru modificarea unor acte normative**

*(privind prestarea serviciilor sociale /pe domeniul asigurării drepturilor persoanelor cu dizabilități la trai independent și incluziune în comunitate))*

În scopul implementării prevederilor Legii asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249), cu modificările și completările ulterioare, Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), Legii nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 155-159, art. 508),

## **Guvernul HOTĂRĂȘTE:**

**1. Hotărârea Guvernului nr. 711/2010 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Locuință protejată” și a Standardelor minime de calitate** (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 148-149, art. 810), cu modificările și completările ulterioare, se modifică după cum urmează:

**1.1.** pe tot parcursul textului hotărârii și al anexelor, textul „Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale”, la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvintele „Ministerul Muncii și Protecției Sociale”, la forma gramaticală corespunzătoare.

**1.2. la anexa nr. 1 în Regulamentul cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Locuință protejată”:**

**1.2.1.** la pct. 2, cuvântul „specializat” se substituie cu textul „de sprijin pentru viață independentă și incluziune socială a persoanelor cu dizabilități.”.

**1.2.2.** pct. 8 se expune în următoarea redacție:

„8. Comisia este formată din specialiști în domeniul asistenței persoanelor cu dizabilități din cadrul Agențiilor Teritoriale de Asistență Socială, Structurilor Teritoriale Asistență Socială de la locul de trai, după caz, structurilor responsabile de asistența socială din municipiul Chişinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, reprezentantul autorității administrației publice locale de nivelul întâi în a cărei rază teritorială este prestat Serviciul, asistentul social comunitar, medicul de familie, psihiatrul, reprezentantul societății civile.”;

**1.2.3.** se completează cu pct. 9 în următoarea redacție:

„9. În cazul prestatorului de serviciu privat (asociație obștească), Comisia este creată de către autoritatea administrației publice locale, cu care această asociație a încheiat acordul de colaborare privind prestarea Serviciului.”;

**1.2.4.** la pct. 17 textul „de solicitare a plasamentului la prestator sau la structura teritorială de asistență socială de la locul de trai” se substituie cu textul „în scris sau verbal unității de asistență socială din raza domiciliului său.”;

**1.2.5.** la pct. 18 subpct. 4) se completează în final textul „după caz, Programul individual de reabilitare și incluziune socială”;

**1.2.6.** la pct. 31 textul „structurii teritoriale de asistență socială” se substituie cu textul „Structurilor Teritoriale Asistență Socială, după caz, structurilor responsabile de asistența socială din municipiul Chişinău / din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, în cazul prestatorilor privați, autorității administrației publice locale de nivelul întâi, de la locul de trai.”;

**1.2.7.** la pct. 38 sintagma „și al doilea” se exclude;

1.2.8. la pct. 41 după textul „de asistență” se completează cu textul „se efectuează aplicând instrumentele de lucru și termenele stabilite în managementul de caz din domeniul asistenței sociale și ”;

1.2.9. pct. 47 se exclude;

1.2.10. la pct. 58 și textul ”Autoritatea administrației publice locale” se substituie cu textul ”Prestatorul de servicii publici și privați,”;

1.2.11. la pct. 63 textul „structura teritorială de asistență socială” se substituie cu textul „Prestatorul de serviciu”;

1.2.12. la pct. 67, subpct.7) textul „structura teritorială de asistență socială” se substituie cu textul „prestatorul de serviciu”;

1.2.13. pct. 69, se expune în următoarea redacție:

”Finanțarea Serviciului se efectuează conform prevederilor art. 26-28, din Legea nr. 123/2010, cu privire la serviciile sociale”.

1.3. la Anexa nr. 1 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Locuință protejată”, subpct. 5) se completează cu 5<sup>1</sup>) în următoarea redacție:

”5<sup>1</sup>) după caz, Programul individual de reabilitare și incluziune socială, anexă a Certificatului de încadrare în grad de dizabilitate și capacitate de muncă;”.

1.4. Anexa nr. 2 la Hotărîrea Guvernului nr. 711 din 09 august 2010, Standardele minime de calitate pentru Serviciul social „Locuință protejată” se expune în redacție nouă:

## **„Standarde minime de calitate pentru serviciul social „Locuință protejată”**

### **Capitolul I**

#### **ACCES, CONDIȚII ȘI PARTICIPARE**

##### **Standardul 1. Acces egal și incluziune socială**

1.4.1. Serviciul social „Locuință protejată” este accesibil persoanelor adulte cu dizabilități mintale, care pot trăi independent cu sprijin minim, asigurând egalitatea și incluziunea socială în comunitate.

1.4.2. **Rezultat scontat:** Persoanele cu dizabilități mintale, eligibile pentru serviciu social „Locuință protejată” au acces egal la serviciu, fără discriminare, fiind integrați activ în comunitate.

##### **1.4.3. Indicatori de realizare:**

1.4.3.1. Prestatorul Serviciului are criterii de eligibilitate a beneficiarilor clar determinate.

1.4.3.2. Prestatorul Serviciului respectă criteriile de eligibilitate a beneficiarilor.

1.4.3.3. Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind accesibilitatea și calitatea Serviciului.

1.4.3.4. Numărul beneficiarilor care participă activ la viața comunității

1.4.3.5. Prestatorul asigură informarea comunității, prin materiale actualizate și accesibile despre scopul, obiectivele și specificul Serviciului.

##### **Standardul 2. Accesibilitate, condiții de locuit și bază tehnico-materială**

1.4.4. Condițiile generale de locuit din cadrul Serviciului social „Locuință protejată” corespund scopului și obiectivelor serviciului, asigurând beneficiarilor un mediu sigur, accesibil, igienic și confortabil. Locuințele sunt amplasate în comunitate, dotate corespunzător necesităților individuale ale beneficiarilor și adaptate pentru a sprijini viața independentă și incluziune socială a acestora.

1.4.5. **Rezultat scontat:** Beneficiarii Serviciului social „Locuință protejată” locuiesc într-un mediu sigur, adecvat, accesibil și prietenos, care le oferă confort fizic și psihologic, respectarea intimității și posibilitatea de a duce o viață independentă, în condiții de demnitate și incluziune comunitară.

##### **1.4.6. Indicatori de realizare:**

1.4.6.1. Locuința dispune de spații funcționale: dormitoare, cameră de zi, bucatărie și spații igienico-sanitare.

1.4.6.2. Fiecare beneficiar dispune de un spațiu locativ de minimum 9 m<sup>2</sup> (sau minimum 10 m<sup>2</sup> pentru persoanele în scaun rulant).

1.4.6.3. Într-o locuință sunt plasați minimum 2 și maximum 6 beneficiari, cu respectarea normelor de spațiu și compatibilității.

1.4.6.4. Locuința este dotată cu mobilier și echipamente sigure, funcționale și adaptate necesităților beneficiarilor.

1.4.6.5. Spațiile sunt adecvat iluminate și accesibile pentru persoanele cu dizabilități (inclusiv utilizatori de scaun rulant).

1.4.6.6. Beneficiarii au acces liber la toate spațiile din locuință, cu respectarea drepturilor și intimității celorlalți.

1.4.6.7. Beneficiarii pot aduce obiecte personale și își pot amenaja spațiul propriu conform preferințelor.

1.4.6.8. Beneficiarii care utilizează scaune rulante sunt cazați la parter și beneficiază de acces facil la toate spațiile.

### **Standardul 3. Managementul de caz**

1.4.7. Pentru fiecare beneficiar se aplică managementul de caz, care asigură planificarea, coordonarea și monitorizarea individualizată a serviciilor de suport.

**1.4.8. Rezultat scontat:** Fiecare beneficiar al Serviciului social „Locuință protejată” beneficiază de un proces coerent de management de caz, care asigură intervenții coordonate, individualizate și adaptate necesităților sale, contribuind la creșterea gradului de autonomie personală, la incluziune socială și la creșterea calității vieții în comunitate.

#### **1.4.9. Indicatori de realizare:**

1.4.9.1. Numărul total de beneficiari pentru care s-a întocmit Planul individualizat de intervenție/ total beneficiari ai serviciului.

1.4.9.2. Procentul beneficiarilor care au înregistrat îmbunătățiri vizibile ale gradului de autonomie personală (autoîngrijire, gestionarea activităților zilnice, relaționare).

1.4.9.3. Gradul de satisfacție al beneficiarilor față de serviciile oferite (măsurat prin chestionar sau interviu).

## **Capitolul II**

### **INTERESUL SUPERIOR AL BENEFICIARULUI**

#### **Standardul 4. Abordarea bazată pe drepturile și participarea beneficiarului în luarea deciziilor**

1.4.10. Beneficiarul își cunoaște drepturile, participă la toate deciziile care îl privesc, inclusiv la organizarea vieții cotidiene, a activităților și a utilizării spațiilor comune.

**1.4.11. Rezultat scontat:** Drepturile fundamentale ale beneficiarului sunt respectate, iar autonomia și implicarea sa în viața comunității sunt asigurate.

#### **1.4.12. Indicatori de realizare:**

1.4.12.1. Beneficiarii sunt informați despre drepturile și responsabilitățile lor în serviciu, în limbaj accesibil/adaptat la nevoile individuale.

1.4.12.2. Procentul beneficiarilor care participă la procesele de luare a deciziilor care îi privesc, inclusiv la planificarea activităților, organizarea vieții cotidiene și utilizarea spațiilor comune.

1.4.12.3. Numărul sesizărilor privind posibile încălcări ale drepturilor beneficiarilor, în vederea asigurării respectării integrale a drepturilor fundamentale și a intervenției prompte în caz de neconformitate.

1.4.12.4. Numărul beneficiarilor implicați în activități comunitare și de incluziune socială reflectă gradul de deschidere al serviciului către comunitate și este urmărit pentru a asigura participarea activă și incluziunea socială a fiecărui beneficiar.

1.4.12.5. Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind implicarea în viața comunității este evaluat periodic, prin chestionare, interviuri sau alte instrumente de feedback, rezultatele fiind utilizate pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor.

#### **Standardul 5. Confidențialitatea datelor cu caracter personal**

1.4.13. Datele beneficiarului sunt înregistrate, arhivate și utilizate conform legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

**1.4.14. Rezultat scontat:** Beneficiarii își exercită dreptul la confidențialitate și la acces la propriile date, gestionate sigur, actualizate și utilizate exclusiv conform scopului serviciului.

#### **1.4.15. Indicatori de performanță:**

1.4.15.1. Există proceduri interne clare privind colectarea, stocarea, utilizarea și protecția datelor cu caracter personal.

1.4.15.2. Personalul Serviciului este instruit și cunoaște regulile de prelucrare a datelor cu caracter personal.

1.4.15.3. Beneficiarii și familiile acestora sunt informați cu privire la drepturile lor privind datele personale și modalitatea de prelucrare a acestora, cu acceptul lor.

1.4.15.4. Sistemul de arhivare și evidență a datelor este securizat, prevenind accesul neautorizat și pierderea informațiilor.

#### **Standardul 6. Respectarea identității, demnității și vieții private a beneficiarului**

**1.4.16.** Prestatorul de serviciu asigură respectarea identității, demnității, intimității și vieții private a beneficiarului, garantând tratament egal și nediscriminatoriu.

**1.4.17. Rezultat scontat:** Beneficiarul serviciului își menține și dezvoltă identitatea personală și socială, beneficiind de respect pentru demnitate, intimitate și viață privată, într-un cadru sigur, nediscriminatoriu și incluziv, care promovează egalitatea de tratament, autonomia și participarea deplină în societate.

##### **1.4.18. Indicatori de performanță:**

1.4.18.1. Beneficiarii participă la luarea deciziilor care îi privesc (plan de intervenție, activități, program).

1.4.18.2. Beneficiarii sunt implicați în activități sociale și comunitare care susțin identitatea personală și socială.

1.4.18.3. Fiecare beneficiar dispune de spațiu personal care îi asigură intimitatea și este informat, despre dreptul la viață privată.

1.4.18.4. Personalul este instruit periodic în domeniul respectării demnității, nediscriminării și vieții private

1.4.18.5. Prestatorul monitorizează respectarea dreptului la demnitate, identitate și viață privată, cu raportare periodică către managerul de caz / supervisor.

### **Capitolul III**

#### **DEZVOLTAREA ȘI DEPRINDERI DE VIAȚĂ ALE BENEFICIARULUI**

##### **Standardul 7. Sănătatea, cerințele sanitare și alimentația beneficiarilor**

**1.4.19.** Beneficiarii serviciului dispun de condiții adecvate de igienă personală și de spațiu, precum și de o alimentație echilibrată, adaptată nevoilor individuale și stării de sănătate.

**1.4.20. Rezultat scontat:** Beneficiarii trăiesc într-un mediu curat, sigur și sănătos, având acces zilnic la hrană corespunzătoare și cerințe sanitare.

##### **1.4.21. Indicatori de performanță:**

1.4.21.1. Beneficiarii dispun de spații curate, igienizate periodic conform cerințelor sanitare.

1.4.21.2. Fiecare beneficiar are acces zilnic la facilități de cerințe sanitare și la produse de igienă de bază.

1.4.21.3. Alimentația este adaptată stării de sănătate și recomandărilor medicale individuale.

1.4.21.4. Beneficiarii participă la planificarea meniurilor și a activităților de igienă, menaj, curățenie și întreținere a locuinței exprimându-și preferințele.

##### **Standard 8. Educația, recreerea și participarea socială a beneficiarilor**

**1.4.22.** Prestatorul serviciului social asigură condițiile necesare pentru accesul beneficiarilor la educație, activități recreative și participare socială, promovând incluziunea, autonomia și implicarea activă în viața comunității.

**1.4.23. Rezultat scontat:** Beneficiarii își dezvoltă competențele personale, sociale și educaționale, participând la viața comunității și beneficiind de un mediu care le respectă drepturile, demnitatea și potențialul individual.

##### **1.4.24. Indicatori de realizare:**

1.4.24.1. Fiecare beneficiar dispune de plan individualizat de asistență ce include activități de participare socială, elaborat și revizuit semestrial, (în funcție de necesitate, dar nu mai rar decât o dată în șase luni.) cu implicarea directă a acestuia.

1.4.24.2. Beneficiarii au acces la activități educative, culturale, sportive și recreative în comunitate, conform intereselor și capacităților personale.

1.4.24.3. Prestatorul serviciului asigură parteneriate cu instituții educaționale, centre culturale, ONG-uri și autorități locale pentru facilitarea incluziunii sociale.

1.4.24.4. Activitățile zilnice se organizează astfel încât să promoveze participarea activă, comunicarea, colaborarea și dezvoltarea abilităților de viață independentă ale beneficiarilor.

1.4.24.5. Participarea beneficiarilor la activitățile educative și recreative este monitorizată și documentată, fiind evaluată în funcție de progresul individual și gradul de incluziune socială.

#### **Standardul 9. Dezvoltarea și consolidarea relațiilor sociale ale beneficiarului**

**1.4.25.** Personalul Serviciului facilitează și încurajează menținerea și consolidarea legăturilor beneficiarului cu membrii familiei și alte persoane apropiate, garantând dreptul la viață socială și trai independent în comunitate.

**1.4.26. Rezultat scontat:** Beneficiarii își mențin și dezvoltă relațiile familiale și sociale, participând activ la viața comunității, într-un mediu care respectă dreptul la viață privată, demnitate și libertatea de alegere.

##### **1.4.27. Indicatori de performanță:**

1.4.27.1. Există proceduri scrise privind menținerea și dezvoltarea relațiilor personale ale beneficiarilor cu familia și alte persoane apropiate.

1.4.27.2. Personalul serviciului facilitează și sprijină organizarea de vizite, întâlniri și activități comune cu familia sau persoanele semnificative pentru beneficiar.

1.4.27.3. Beneficiarii sunt sprijiniți să participe la activități comunitare și evenimente sociale.

1.4.27.4. Personalul participă periodic la instruiți privind comunicarea și relaționarea cu familia beneficiarilor.

#### **Standardul 10. Protecția împotriva abuzului, neglijenței și discriminării**

**1.4.28.** Prestatorul serviciului asigură prevenirea, identificarea și raportarea oricărei forme de abuz, neglijență sau discriminare, garantând protecția beneficiarilor, în conformitate cu principiile egalității de tratament și respectului pentru demnitatea umană.

**1.4.29. Rezultat scontat:** Beneficiarii serviciului trăiesc într-un mediu sigur, nediscriminatoriu și incluziv, fiind protejați de orice formă de abuz, neglijență sau tratament degradant.

##### **1.4.30. Indicatori de performanță:**

1.4.30.1. Există mecanisme clare și confidențiale de semnalare a cazurilor de abuz, neglijență și discriminare.

1.4.30.2. Personalul serviciului este informat și instruit anual cu privire la recunoașterea semnelor de abuz, neglijență și discriminare, precum și la aplicarea procedurilor interne de intervenție.

1.4.30.3. Beneficiarii sunt informați, într-un limbaj accesibil, despre drepturile lor, despre modalitățile de sesizare a abuzului și despre măsurile de protecție existente.

1.4.30.4. Toate cazurile de abuz sau suspiciune sunt raportate și documentate conform cadrului legal.

1.4.30.5. Beneficiarii declară (prin chestionare, interviuri sau observații) că se simt în siguranță și respectați în cadrul serviciului.

#### **Standardul 11. Suport în gestionarea banilor beneficiarului**

**1.4.31.** Prestatorul serviciului asigură gestionarea transparentă, echitabilă și în interesul exclusiv al beneficiarului a prestațiilor sociale și a altor venituri, respectând dreptul acestuia la autonomie și participare în luarea deciziilor privind mijloacele financiare.

**1.4.32. Rezultat scontat:** Beneficiarii pot gestiona, dispun de control asupra prestațiilor și resurselor financiare proprii, pentru utilizarea lor în mod eficient și sigur pentru nevoile individuale în scopul incluziunii sociale.

##### **1.4.33. Indicatori de realizare:**

1.4.33.1. Beneficiarii sunt informați, într-un mod accesibil, despre drepturile și obligațiile lor financiare, precum și despre modul de utilizare a prestațiilor și resurselor proprii pentru respectarea principiilor transparenței și consimțământului informat.

1.4.33.2. Prestatorul asigură transparența totală a operațiunilor financiare, prin evidențe contabile clare, registre de casă și rapoarte periodice disponibile pentru verificare.

1.4.33.3. Evaluarea utilizării prestațiilor sociale se realizează periodic, în funcție de nevoile și obiectivele individuale stabilite în planul personalizat de asistență.

## **Capitolul IV MANAGEMENTUL SERVICIULUI**

### **Standardul 12. Resurse umane**

**1.4.34.** Prestatorul asigură un management eficient al resurselor umane, prin angajarea, formarea și evaluarea personalului, astfel încât calitățile profesionale ale acestuia să contribuie la prestarea servicii de calitate, sigure și centrate pe nevoile beneficiarilor.

**1.4.35. Rezultat scontat:** Personalul Serviciului „Locuință protejată” este selectat, format și evaluat corespunzător, deține competențele profesionale și calitățile necesare, își desfășoară activitatea contribuind la furnizarea de servicii de calitate, adaptate nevoilor beneficiarilor.

#### **1.4.36. Indicatori de realizare:**

1.4.36.1. Prestatorul serviciului asigură o structură de personal adecvată și calificată și personal instruit profesional, care furnizează servicii centrate pe beneficiar.

1.4.36.2. Serviciul dispune de stat de personal și fișe de post actualizate pentru toate pozițiile, care definesc rolul, responsabilitățile și competențele necesare;

1.4.36.3. Angajații posedă competențe și cunoștințe actualizate pentru prestarea serviciului.

1.4.36.4. Prestatorul serviciului planifică, organizează și monitorizează instruirea personalului, identificând oportunități de perfecționare profesională;

1.4.36.5. Angajații beneficiază de supervizare profesională sistematică care contribuie la dezvoltarea competențelor.

### **Standardul 13. Prevenirea violenței asupra personalului**

**1.4.37.** Prestatorul serviciului asigură măsuri de prevenire a violenței, hărțuirii și intimidării asupra personalului, prin proceduri clare, instruire specifică și mecanisme de raportare și protecție, pentru a garanta un mediu de lucru sigur și sănătos.

**1.4.38. Rezultat scontat:** Personalul beneficiază de protecție efectivă împotriva violenței și hărțuirii, cunoscând procedurile de prevenire și intervenție, și activează într-un mediu sigur, în care sunt respectate drepturile și demnitatea profesională.

#### **1.4.39. Indicatori de realizare:**

1.4.39.1. Prestatorul serviciului deține proceduri interne scrise privind prevenirea, identificarea, raportarea și gestionarea cazurilor de violență, hărțuire sau intimidare asupra personalului.

1.4.39.2. Toți angajații și beneficiarii serviciului beneficiază de instruirii periodice (cel puțin o dată pe an) privind, recunoașterea formelor de violență și hărțuire, tehnici de gestionare a conflictelor și procedurile de raportare și protecție.

1.4.39.3. Numărul de cazuri de violență confirmate de prestator, prin colaborare cu autoritățile competente.

### **Standardul 14. Colaborare interinstituțională**

**1.4.40.** Prestatorul asigură colaborarea cu personalul serviciului, alți specialiști și instituții relevante (servicii sociale, educație, sănătate, autorități publice locale, organizații neguvernamentale) pentru incluziunea socială a beneficiarilor.

**1.4.41. Rezultat scontat:** Beneficiarii Serviciului beneficiază de servicii de sprijin, coordonate și adaptate nevoilor lor, prin colaborarea interinstituțională, sprijinindu-se incluziunea socială, participarea activă și accesul egal la resurse și servicii.

#### **1.4.42. Indicatori de realizare:**

1.4.42.1. Prestatorul colaborează cu personalul Serviciului și alți specialiști în vederea implementării planurilor individualizate de asistență și incluziune socială.

1.4.42.2. Colaborarea interinstituțională este efektivă și documentată prin întâlniri periodice de coordonare.

1.4.42.3. Beneficiarii accesează servicii externe (educație, sănătate, ocupare, cultură etc.) prin intermediul colaborării interinstituționale.

### **Standard 15: Managementul și evaluarea Serviciului, protecția drepturilor și prevenirea incidentelor**

**1.4.43.** Prestatorul serviciului asigură un management eficient, coordonat și transparent al serviciului, prin planificarea, monitorizarea și evaluarea continuă a activităților, în vederea protecției drepturilor și intereselor beneficiarilor.

**1.4.44. Rezultat scontat:** Beneficiarii beneficiază de servicii de calitate, eficiente și conforme cu drepturile lor fundamentale, iar managementul serviciului este transparent, documentat și supus evaluării periodice.

**1.4.45. Indicatori de realizare:**

1.4.45.1. Existența și aplicarea procedurilor interne de management, monitorizare și evaluare a serviciului.

1.4.45.2. Sistem de raportare și soluționare a incidentelor implementat și funcțional.

1.4.45.3. Personalul este instruit periodic privind protecția drepturilor beneficiarilor și prevenirea incidentelor.

1.4.45.4. Evaluările periodice confirmă respectarea drepturilor beneficiarilor și eficiența măsurilor de prevenire a riscurilor.

1.4.45.5. Beneficiarii și personalul sunt informați despre drepturile și responsabilitățile lor, precum și despre procedurile de sesizare a incidentelor.”

**2. Hotărârea Guvernului nr. 885/2015 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Casă comunitară” și a standardelor minime de calitate** (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2015, nr. 361-369, art. 987), se modifică după cum urmează:

**2.1.** pe tot parcursul textului Hotărârii și al Anexelor:

**2.1.1.** textul „Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale”, la orice formă gramaticală, se substituie cu textul „Ministerul Muncii și Protecției Sociale”, la forma gramaticală corespunzătoare;

**2.1.2.** sintagma „în vigoare” se exclude;

**2.1.3.** sintagma „Directorul Casei”, la orice formă gramaticală, se substituie cu sintagma „Managerul Serviciului”, la forma gramaticală corespunzătoare;

**2.1.4.** cuvântul „Directorul” la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvântul „Managerul” la forma gramaticală corespunzătoare;

**2.1.5.** cuvântul „indemnizația” la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvântul „prestația”, la forma gramaticală corespunzătoare;

**2.1.6.** sintagma „persoana de suport” la orice formă gramaticală, se substituie cu sintagma „reprezentantul legal”, la forma gramaticală corespunzătoare.

**2.2. la anexa nr. 1, Regulamentul cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Casă comunitară”:**

**2.2.1** la pct. 2, cuvântul „specializat” se substituie cu textul „de îngrijire rezidențială pentru oferirea unui mediu de viață familial și adaptat nevoilor beneficiarilor, prin sprijin integrat pentru dezvoltarea autonomiei și facilitarea reintegrării sociale”;

**2.2.2.** punctul 6, la final, se completează cu următorul text:

”În vederea asigurării dezvoltării armonioase și a unui mediu sigur, plasamentul copiilor în cadrul serviciului, se realizează ținând cont de criteriul apropierii de vârstă.”;

**2.2.3.** punctul 8 se exclude;

**2.2.4.** punctul 11 se va expune în redacție nouă, după cum urmează:

”Scopul serviciului este asigurarea unui mediu de viață în comunitate, apropiat celui familial și adaptat nevoilor beneficiarilor, prin oferirea unui sprijin integrat pentru dezvoltarea abilităților de autoservire și socializare, facilitând totodată relaționarea cu comunitatea și pregătirea acestora pentru reintegrare familială, plasament în alte servicii sau trai independent.”;

**2.2.5.** la punctul 13:

2.2.5.1. la subpunct 9) după cuvântul ”corespunzător” se completează cu cuvântul ”vârstei”;

2.2.5.2. subpunct 13) după sintagma ”în funcție” se completează cu textul ”de necesitățile beneficiarilor, vârsta acestora”.

**2.2.6.** la punctul 17,

2.2.6.1. subpunctul 9) se la final se completează cu textul:

”inclusiv, cooperarea cu Centrul Comunitar de Sănătate Mintală și Structura teritorială de asistență psihopedagogică din raza administrativ-teritorială și alte servicii specifice persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu probleme de sănătate mintală”;

2.2.6.2. subpct. 20) după cuvântul ”suport” se completează cu textul ”pentru dezvoltarea abilităților de gestionare a mijloacelor financiare,”.

- 2.2.7. la punctul 19,
- 2.2.7.1. la subpunctul 4) după cuvântul "conform" se completează cu cuvântul "vîrstei,";
- 2.2.7.2. se completează cu un subpunct nou 4<sup>1</sup>) cu următorul cuprins:  
„pregătirea și facilitarea procesului de incluziune socială/ reintegrare în familie/și plasament în alt Serviciu social”;
- 2.2.7.3. subpunctul 7) după cuvântul „afecta” se completează cu textul „starea de sănătate,”;
- 2.2.8. la punctul 20, subpunctul 3) după cuvintele „procesul de” se completează cu textul „elaborare a meniului zilnic”;
- 2.2.9. la punctul 21:
- 2.2.9.1. subpunctul 1) după sintagma „elaborarea” se completează cu textul „în strictă colaborare cu managerul Serviciului”;
- 2.2.9.2. subpunctul 6) după cuvântul „medicale” se completează cu cuvintele „și de reabilitare”;
- 2.2.9. la punctul 31, subpunctul 2) după cuvântul „dizabilități” se completează cu cuvintele „și Programul individual de reabilitare și incluziune socială”;
- 2.2.10. la punctul 39, 60 și 61, după textul „Comisia multidisciplinară” la orice formă gramaticală, se completează cu textul „/Comisia pentru protecția copilului aflat în dificultate” la forma gramaticală corespunzătoare;
- 2.2.11. la punctul 64 după sintagma „transferat” se completează cu sintagma „/dezinstituționalizat”;
- 2.2.12. punctul 66, se expune în următoarea redacție:  
”Finanțarea Serviciului se efectuează conform prevederilor art. 26-28, din Legea nr. 123/2010, cu privire la serviciile sociale;
- 2.2.13. punctul 67 se abrogă;
- 2.2.14. la punctul 70 textul „și cele de asistență socială” se exclude.

### **2.3. La anexa la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Casă comunitară”:**

2.3.1. punctul 3) se completează la final cu textul „după caz, Programul individual de reabilitare și incluziune socială”.

2.4. Anexa nr. 2, la Hotărîrea Guvernului nr 885 din 28 decembrie 2015, Standarde minime de calitate pentru Serviciul social „Casă Comunitară” se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

#### **„Standarde minime de calitate serviciul social „Casa Comunitară”,**

##### **Capitolul I**

##### **ACCES, CONDIȚII ȘI PARTICIPARE**

###### **Standardul 1. Acces egal la serviciu**

2.4.1. Serviciul social „Casă comunitară” este accesibil persoanelor cu dizabilități severe, care întrunesc criteriile de eligibilitate, fără discriminare.

2.4.2. **Rezultat scontat:** Toate persoanele eligibile, beneficiază de acces echitabil și nediscriminatoriu la serviciu.

###### **2.4.3. Indicatori de realizare:**

2.4.3.1. Existența procedurii scrise privind admiterea beneficiarilor.

2.4.3.2. Lipsa / monitorizarea cazurilor de discriminare constatate, în procesul de prestare a serviciului.

2.4.3.3. Prestatorul dispune de criterii clare și obiective de eligibilitate a beneficiarilor, în conformitate cu prevederile legale.

2.4.3.4. Mediul și condițiile de trai din cadrul serviciului asigură respectarea standardelor de calitate și satisfac necesitățile individuale ale beneficiarilor.

###### **Standardul 2. Accesibilitate, condiții de locuit și bază tehnico-materială**

2.4.4. Prestatorul asigură beneficiarilor un mediu sigur, accesibil și confortabil, apropiat celui familial. Locuința și spațiile conexe sunt adaptate nevoilor persoanelor cu dizabilități, iar informațiile sunt furnizate în formate accesibile, pentru a facilita autonomia beneficiarilor.

2.4.5. **Rezultat scontat:** Beneficiarii pot accesa în mod autonom spațiile și informațiile aferente serviciului și locuiesc într-un mediu asemănător celui familial, corespunzător necesităților lor individuale.

###### **2.4.6. Indicatori de realizare:**

2.4.6.1. Serviciul funcționează într-o casă la sol sau apartament amplasat în comunitate, cu acces la resursele acesteia;

2.4.6.2. Spațiile locuinței respectă normele de accesibilitate și securitate personală conform necesităților individuale;

2.4.6.4. Locuința dispune de dormitoare, cameră de zi, bucătărie și spații igienico-sanitare corespunzătoare;

2.4.6.5. Fiecare beneficiar dispune de minimum 9 m<sup>2</sup> (10 m<sup>2</sup> pentru utilizatorii de scaun rulant);

2.4.6.6. Serviciu este dotat cu instalații și echipamente funcționale și accesibile;

2.4.6.7. Materialele informative sunt disponibile în limbaj ușor de citit sau în format adaptat la nevoile individuale ale beneficiarilor;

2.4.6.8. Locuința este dotată cu telefon funcțional, echipament antiincendiu și sistem de iluminare adecvat.

### **Standardul 3. Managementul de caz**

2.4.7. Pentru fiecare beneficiar se aplică managementul de caz, care asigură planificarea, coordonarea și monitorizarea individualizată a serviciilor de îngrijire și suport.

**2.4.8. Rezultat scontat:** Serviciul oferă îngrijire și suport coerent, coordonat și individualizat fiecărui beneficiar conform necesităților.

#### **2.4.9. Indicatori de realizare:**

2.4.9.1. 100% beneficiari au Plan individualizat de asistență completat și actualizat participativ cu specialiștii.

2.4.9.2. Revizuirea Planului individualizat de asistență, dar nu mai rar de o dată la 12 luni, în baza reevaluării necesităților individuale ale beneficiarului.

2.4.9.3. Plan individualizat de asistență este elaborat în termen de 3 luni de la data plasării beneficiarului în Serviciu.

## **Capitolul II**

### **INTERESUL SUPERIOR AL BENEFICIARULUI**

#### **Standardul 4. Abordarea bazată pe drepturile și participarea beneficiarului în luarea deciziilor**

2.4.10. Beneficiarul își cunoaște drepturile, este consultat și participă la toate deciziile care îl privesc.

**2.4.11. Rezultat scontat:** Beneficiarul serviciului îi sunt respectate drepturile fundamentale, prin susținerea autonomiei și participarea la viața în comunitate, prin sprijin individual agreeat.

#### **2.4.12. Indicatori de realizare:**

2.4.12.1. Beneficiarii sunt informați despre drepturile și responsabilitățile lor în Serviciu, în limbaj accesibil/ adaptat la nevoile individuale;

2.4.12.2. Existența procedurii interne privind consultarea, participarea și exprimarea opiniei beneficiarilor în toate deciziile care îi privesc.

2.4.12.3. Beneficiarul participă la elaborarea și revizuirea planului individualizat de asistență.

2.4.12.4. Beneficiarul dispune de posibilitatea reală de alegere și decizie în privința activităților zilnice și a modului de participare la viața comunității.

#### **Standardul 5. Confidențialitatea datelor cu caracter personal**

2.4.13. Datele beneficiarului sunt înregistrate, arhivate și utilizate conform legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

**2.4.14. Rezultat scontat:** Confidențialitatea, demnitatea și dreptul la viață privată ale beneficiarului sunt respectate, asigurându-se un climat de siguranță și încredere în cadrul serviciului social.

#### **2.4.15. Indicatori de realizare:**

2.4.15.1. Există proceduri interne clare privind colectarea, stocarea, utilizarea și protecția datelor cu caracter personal.

2.4.15.2. Toți angajații serviciului sunt instruiți și respectă regulile privind confidențialitatea datelor beneficiarilor.

2.4.15.2. Beneficiarii și familiile acestora sunt informați cu privire la drepturile lor privind datele personale și modalitatea de prelucrare a acestora.

2.4.15.3. Sistemul de arhivare și evidență a datelor este securizat, prevenind accesul neautorizat și pierderea informațiilor.

2.4.15.4. Prestatorul realizează monitorizarea periodică a respectării confidențialității datelor, prin verificări interne sau rapoarte de audit.

### **Standardul 6. Respectarea identității, demnității și vieții private a beneficiarului**

**2.4.16.** Prestatorul de servicii sociale asigură respectarea identității, demnității, intimității și vieții private a beneficiarului, garantând un tratament egal și un mediu incluziv care sprijină autonomia personală și participarea activă a acestuia la viața comunității.

#### **2.4.17. Rezultat scontat:**

Beneficiarul serviciului își menține și dezvoltă autonomia personală, identitatea culturală și socială, beneficiind de respect pentru demnitate, intimitate și viață privată, într-un cadru sigur, nediscriminatoriu și incluziv, care promovează egalitatea, nediscriminarea, traiului independent și participarea deplină în societate.

#### **2.4.18. Indicatori de realizare:**

2.4.18.1. Personalul serviciului manifestă respect față de identitatea, valorile, credințele, apartenența culturală și religioasă a fiecărui beneficiar, fără discriminare.

2.4.18.2. Activitățile desfășurate în cadrul serviciului sprijină formarea identității, autoaprecierii și încrederii în sine a beneficiarilor.

2.4.18.3. Fiecare beneficiar dispune de spațiu personal care îi asigură intimitatea și este informat, despre dreptul la viață privată.

2.4.18.4. Beneficiarul este sprijinit să-și exprime liber convingerile, preferințele și să întrețină relații personale și sociale, inclusiv prin primirea vizitatorilor.

2.4.18.5. Prestatorul monitorizează constant respectarea dreptului la demnitate, intimitate și identitate personală, asigurând un mediu cât mai apropiat de cel familial.

## **Capitolul III**

### **DEZVOLTAREA ȘI DEPRINDERI DE VIAȚĂ ALE BENEFICIARULUI**

#### **Standardul 7. Sănătatea, cerințele sanitare și alimentația beneficiarilor**

**2.4.19.** Serviciul asigură furnizarea de servicii calitative de supraveghere și îngrijire a stării de sănătate, asigură implementarea cerințelor sanitare precum și asigurarea unui regim alimentar echilibrat și adaptat vârstei și nevoilor individuale.

**2.4.20. Rezultat scontat:** Beneficiarii serviciului locuiesc într-un mediu care promovează bunăstare și siguranță, prin servicii calitative de supraveghere și îngrijirea a stării de sănătate, aplicarea cerințelor sanitare, precum și respectarea unui regim alimentar echilibrat, adaptat nevoilor individuale ale fiecărui beneficiar.

**2.4.21. Indicatori de realizare:** Beneficiarii sunt informați la admitere și periodic despre serviciile de îngrijire medicală, cerințele sanitare și modalitățile de alimentație în cadrul Serviciului.

2.4.21.1. Personalul supraveghează starea de sănătate a fiecărui beneficiar conform planului individualizat de asistență și recomandărilor medicale.

2.4.21.2. Meniul săptămânal este aprobat, și adaptat nevoilor individuale, iar starea nutrițională a beneficiarilor este evaluată periodic.

2.4.21.3. Prestatorul asigură medicamente, obiecte de igienă personală, echipamente și condiții igienico-sanitare corespunzătoare nevoilor beneficiarilor și facilitează accesul acestora la resursele și serviciile de sănătate din comunitate.

2.4.21.4. Prestatorul asigură implementarea regulamentului privind cerințele sanitare în cadrul serviciilor sociale pentru persoane cu dizabilități „Casă Comunitară”.

#### **Standard 8. Educația, recreerea și participarea socială a beneficiarilor**

**2.4.22.** Prestatorul asigură beneficiarilor acces la activități educaționale, culturale și recreative, adaptate necesităților, potențialului de dezvoltare și preferințelor individuale ale acestora.

**2.4.23. Rezultat scontat:** Beneficiarii serviciului au acces la activități educaționale și recreative adaptate nevoilor, potențialului de dezvoltare și preferințelor individuale, care contribuie la incluziunea socială, dezvoltarea personală și emoțională.

**2.4.24. Indicatori de realizare:** Planul individualizat de asistență conține activități educaționale și recreative, stabilite în funcție de necesitățile, vârsta și potențialul beneficiarului.

2.4.24.1. Prestatorul planifică și organizează activități educaționale, culturale și recreative în cadrul serviciului, cu implicarea activă a beneficiarilor.

2.4.24.2. Serviciul dispune de materiale educaționale și recreative adecvate, care sprijină dezvoltarea personală și socială a beneficiarilor.

2.4.24.3. Beneficiarii sunt sprijiniți în accesarea resurselor educaționale, culturale și de timp liber disponibile în comunitate, pentru a promova incluziunea și participarea activă.

2.4.24.4. Beneficiarii sunt implicați în organizarea și participarea la activități culturale, religioase și sociale (sărbători, evenimente, zile de naștere etc.), în funcție de alegeri și preferințe.

#### **Standardul 9. Dezvoltarea și consolidarea relațiilor sociale ale beneficiarului**

**2.4.25.** Prestatorul asigură condiții și sprijină dezvoltarea și consolidarea relațiilor beneficiarului cu membrii familiei și alte persoane, garantând dreptul la viață socială și trai independent în comunitate.

##### **2.4.26. Rezultat scontat:**

Beneficiarul menține și dezvoltă relații personale cu familia și mediu familial în cadrul serviciului într-un mediu sigur și respectuos al demnității și autonomiei sale.

##### **2.4.27. Indicatori de realizare:**

2.4.27.1. Planul individualizat de asistență prevede măsuri pentru dezvoltarea mediului familial în cadrul serviciului și consolidarea relațiilor cu familia și persoanele apropiate pentru beneficiar.

2.4.27.2. Personalul este informat și instruit privind importanța și modalitățile de menținere a relațiilor personale, inclusiv prevenirea riscurilor asociate.

2.4.27.3. Prestatorul facilitează vizite, convorbiri telefonice, corespondență și comunicare, respectând dorințele și interesul superior al beneficiarului.

#### **Standardul 10. Protecția împotriva abuzului, neglijenței și discriminării**

**2.4.28.** Prestatorul garantează protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de abuz, neglijență, exploatare, tratament inuman sau degradant și a discriminării, asigurând un mediu sigur, incluziv și respectuos, care promovează demnitatea, autonomia și participarea activă a acestora, conform prevederilor Pilonului European al Drepturilor Sociale.

##### **2.4.29. Rezultat scontat:**

Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzului și discriminării, beneficiind de un mediu sigur și incluziv care susține demnitatea și autonomia lor.

##### **2.4.30. Indicatori de realizare:**

2.4.30.1 Aplicarea procedurilor interne privind prevenirea și gestionarea abuzului, neglijenței și discriminării.

2.4.30.2 Informarea și instruirea periodică a personalului și beneficiarilor privind drepturile și modalitățile de sesizare a abuzurilor.

2.4.30.3 Intervenția imediată și protecția beneficiarilor, inclusiv prin sesizarea autorităților competente și oferirea de consiliere specializată.

#### **Standardul 11. Suport în gestionarea banilor beneficiarului**

**2.4.31.** Prestatorul asigură suport beneficiarului în gestionarea banilor și sprijinul necesar pentru utilizarea corectă și eficientă a acestora.

##### **2.4.32. Rezultat scontat:**

Beneficiarul utilizează responsabil mijloacele financiare deținute, în scopul autonomiei și incluziunii sociale.

##### **2.4.33. Indicatori de realizare:**

2.4.33.1. Beneficiarul este sprijinit în gestionarea bugetului / mijloacelor financiare proprii.

2.4.33.2. Beneficiarul participă activ la luarea deciziilor privind cheltuielile proprii.

2.4.33.3. Beneficiarul cunoaște valoarea aproximativă a veniturilor și cheltuielilor personale.

2.4.33.4. Beneficiarul manifestă comportamente responsabile privind utilizarea banilor.

2.4.33.5. Beneficiarul este sprijinit să utilizeze servicii financiare de bază (card bancar, plăți online, retrageri din bancomat).

2.4.33.6. Prestatorul aplică suport privind acordarea și gestionarea prestațiilor sociale conform legislației.

## **Capitolul IV MANAGEMENTUL SERVICIULUI**

### **Standardul 12. Resurse umane**

**2.4.34.** Prestatorul asigură o structură de personal suficientă, calificată, recrutată și evaluată conform legislației, supervizată continuu, cu fișe de post clare și documentație completă, pentru furnizarea serviciilor de calitate și respectarea drepturilor beneficiarilor, conform principiilor nediscriminării, incluziunii sociale și protecției împotriva abuzurilor.

**2.4.35. Rezultat scontat:**

Personalul Serviciului este competent, instruit și evaluat periodic, supervizat corespunzător și respectă prevederile fișelor de post, asigurând servicii de calitate și protecția, autonomia și incluziunea socială a beneficiarilor.

**2.4.36. Indicatori de realizare:**

2.4.36.1. Structura de personal include funcțiile esențiale (manager, lucrători sociali, bucătar, după caz, asistent medical și alte specializări necesare), asigurând raportul personal/beneficiar 1:1–1,25:1, ajustat periodic conform necesităților.

2.4.36.2. Recrutarea și angajarea personalului se realizează prin concurs, conform legislației în vigoare, cu fișe de post detaliate privind atribuțiile, calificarea, experiența și competențele necesare.

2.4.36.3. Personalul participă la formare profesională inițială (min. 40 ore) și continuă (min. 20 ore), planificată și înregistrată de prestator.

2.4.36.4. Prestatorul organizează supervizarea profesională individuală și în echipă, pentru consolidarea competențelor, gestionarea sarcinilor și prevenirea arderii profesionale.

2.4.36.5. Evaluarea personalului se realizează anual, pe baza activității și participării la formare, iar rezultatele sunt folosite pentru planificarea instruirii și dezvoltării profesionale.

2.4.36.6. Prestatorul întocmește și păstrează documentația de resurse umane (fișe de post, dosare personale cu contract, cartela medicală, rapoarte de evaluare), respectând legislația, cu acces pentru angajați la propriile dosare.

2.4.36.7. Prestatorul poate antrena voluntari și colaboratori, în conformitate cu legislația, pentru sprijinirea serviciilor.

### **Standardul 13. Prevenirea violenței asupra personalului**

**2.4.37.** Prestatorul garantează dreptul personalului la securitate și protecție împotriva oricărei forme de violență din partea beneficiarilor, prin măsuri preventive, instruire și proceduri de intervenție, respectând demnitatea și integritatea angajaților.

**2.4.38. Rezultat scontat:** Personalul Serviciului beneficiază de protecție efectivă și este pregătit să gestioneze situațiile de violență, asigurând continuitatea serviciilor de calitate pentru beneficiari și respectarea drepturilor tuturor părților implicate.

**2.4.39. Indicatori de realizare:**

2.4.39.1. Prestatorul instituie un mecanism formal de prevenire a violenței, incluzând drepturile personalului și obligațiile acestuia.

2.4.39.2. Personalul este instruit privind riscurile violenței, procedurile de intervenție și tehnicile de securitate, în conformitate cu principiile de respect al drepturilor omului.

2.4.39.3. Situațiile de violență sunt raportate și analizate în ședințe de supervizare, asigurând răspuns proporțional și protecția persoanei afectate.

2.4.39.4. Prestatorul raportează cazurile de violență către autoritățile competente și serviciile de urgență, garantând dreptul la protecție și siguranță al personalului.

### **Standardul 14. Colaborare interinstituțională**

**2.4.37.** Prestatorul asigură colaborarea activă cu personalul propriu, alți specialiști și instituții relevante (servicii sociale, educație, sănătate, autorități publice locale, organizații neguvernamentale) pentru recuperarea, reabilitarea, educația și incluziunea socială a beneficiarilor, precum și pentru schimb de bune practici și coordonarea serviciilor oferite.

**2.4.38. Rezultat scontat:** Beneficiarii Serviciului beneficiază de îngrijire și servicii incluzive, coordonate și adaptate nevoilor lor, prin colaborarea interinstituțională, sprijinindu-le incluziunea socială, participarea activă și accesul egal la resurse și servicii.

**2.4.39. Indicatori de realizare:**

2.4.39.1. Prestatorul colaborează cu personalul Serviciului și alți specialiști în vederea implementării planurilor individualizate de recuperare, reabilitare, educație și incluziune socială.”

2.4.39.2. Prestatorul organizează întâlniri periodice cu alți prestatori de servicii sociale, educaționale și medicale, autorități publice locale și organizații neguvernamentale, pentru schimb de informații și bune practici.

2.4.39.3. Prestatorul documentează colaborările și întâlnirile interinstituționale, identificând și implementând măsuri concrete pentru îmbunătățirea serviciilor oferite beneficiarilor.

2.4.39.4. Prestatorul demonstrează prin rapoarte și planuri de colaborare că beneficiarii au acces la servicii în comunitate.

### **Standard 15: Managementul și evaluarea Serviciului, protecția drepturilor beneficiarilor și prevenirea incidentelor**

2.4.40. Prestatorul asigură managementul eficient al Serviciului, evaluarea periodică, soluționarea petițiilor și prevenirea incidentelor deosebite care afectează bunăstarea și siguranța beneficiarilor.

#### **2.4.41. Rezultat scontat:**

Serviciul funcționează transparent și eficient, drepturile beneficiarilor sunt respectate, iar incidentele și petițiile sunt gestionate corespunzător.

#### **2.4.42. Indicatori de realizare:**

2.4.42.1. Prestatorul aprobă și execută bugetul, gestionează contractele și resursele materiale, inclusiv indemnizațiile lunare ale beneficiarilor.

2.4.42.2. Managerul Serviciului este implicat în planificarea și utilizarea eficientă a resurselor de către Prestator.

2.4.42.3. Prestatorul realizează evaluarea anuală a Serviciului și întocmește Raportul anual de activitate.

2.4.42.4. Prestatorul aplică proceduri pentru primirea, înregistrarea și soluționarea petițiilor, asigurând informarea și protecția petiționarilor.

2.4.42.5. Prestatorul aplică proceduri de prevenire și notificarea incidentelor deosebite, consemnând măsurile în dosarele beneficiarilor și informând instituțiile competente.”

**3. Hotărârea Guvernului nr. 314/2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a standardelor minime de calitate** (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 01-06-2012, Nr. 104-108 art. 366, se modifică după cum urmează:

3.1. pe tot parcursul textului hotărârii și al anexelor, sintagma „în vigoare” se exclude;

3.2. punctul 4 din hotărâre, textul „structurii teritoriale de asistență socială, iar Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înalță va prezenta” se exclude.

**3.3. la anexa nr. 1, Regulamentul cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență Personală”:**

3.3.1. la pct. 2, cuvântul „specializat” se substituie cu textul „de îngrijire la domiciliu a persoanelor cu dizabilități severe, pentru satisfacerea nevoilor de bază, menținerea autonomiei personale, prevenirea instituționalizării și facilitarea incluziunii sociale a acestora.”;

3.3.2. la punctul 2 prim, sintagma „cu specializare înaltă,” se exclude;

3.3.3. la punctul 4:

3.3.3.1. la noțiunea *beneficiari ai Serviciului*, după sintagma „care îndeplinesc” se completează cu sintagma „în mod cumulativ, toate”;

3.3.3.2. după noțiunea „echipa multidisciplinară” se completează cu o noțiune nouă, cu următorul cuprins:

„Comisia multidisciplinară (în continuare – Comisia) este un organ constituit prin decizia prestatorului, având atribuția de a decide asupra înregistrării, admiterii, suspendării sau încetării prestării Serviciului social Asistență personală, formată din specialiști în domeniul asistenței persoanelor cu dizabilități din cadrul structurilor responsabile de asistență socială (la toate nivelele), administrației publice locale de nivelul întâi în a cărei rază teritorială este prestat Serviciul, asistentul social comunitar, medicul de familie, reprezentantul societății civile.”;

3.3.4. la punctul 8:

3.3.4.1. subpunctul 1) se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

„examinează, în cadrul Comisiei, cererea și dosarul solicitantului în vederea evaluării eligibilității și admiterii în Serviciu, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament.”;

3.3.4.2. la subpunctul 9), după cuvântul „decide” se completează cu sintagma „în cadrul Comisiei multidisciplinare”;

3.3.5. la punctul 10 numărul „30” se substituie cu numărul „50”, iar după cuvîntul „referire”, se completează cu textul „, pînă la 75 unități”;

3.3.6. la punctul 19, subpunctul 2) se completează la final cu textul „și după caz, Programul individual de reabilitare și incluziune socială”;

3.3.7. punctul 20 la final se completează cu textul „dacă întrunește cumulativ toate criteriile de eligibilitate, prevăzute în instrucțiune, la prezentul Regulament”;

3.3.8. la punctul 24 sintagma „necesar pentru fiecare tip de activitate.” se exclude;

3.3.9. la punctul 26, după cuvîntul „serviciu” se completează cu textul „prin intermediul Comisiei multidisciplinare”;

3.3.10. la punctul 28 după textul „de eligibilitate a solicitantului” se completează cu textul „prin intermediul Comisiei multidisciplinare”;

3.3.11. la punctul 34, sintagma „o dată pe an” se modifică cu sintagma „o dată la 6 luni”;

3.3.12. punctul 44 se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

„44. Asistentul personal și beneficiarul/reprezentantul legal, sub supervizarea șefului Serviciului, asigură realizarea activităților din PIA, completând în Fișa de monitorizare și Programul de oferire a serviciilor de asistență personală, aprobate prin Ordin/Dispoziție MMPS.”;

3.3.13. după Anexa nr. 2 la Hotărîrea Guvernului nr. 314/2012, se completează cu Anexa nr. 3, cu următorul cuprins:

„Anexa nr. 3 la Hotărîrea Guvernului nr. 314/2012, Programul de oferire a serviciilor de asistență personală”;

3.3.14. la punctul 48, subpunctul 1) și 3) la începutul textelor de inclus litera „o”;

3.3.15. la punctul 55 după sintagma „prestatorul de serviciu” se completează cu sintagma „prin intermediul Comisiei multidisciplinare”.

3.4. Anexa nr. 2 la Hotărîrea Guvernului nr. 314 din 2012, Standarde minime de calitate pentru Serviciul social „Asistență personală” se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

## **„Standarde minime de calitate pentru serviciul social „Asistență personală ”**

### **Capitolul I**

#### **ACCES, CONDIȚII ȘI PARTICIPARE**

##### **Standardul 1. Acces egal la serviciu**

3.4.1. Prestatorul Serviciul social „Asistență personală” asigură informarea accesibilă și actualizată a potențialilor beneficiari, beneficiarilor și familiilor acestora, conform criteriilor de eligibilitate, privind dreptul la serviciu.

3.4.2. **Rezultat scontat:** Beneficiarii cunosc și înțeleg serviciile și drepturile lor, pot lua decizii informate și beneficiază de informații accesibile, adaptate nevoilor individuale

##### **3.4.3. Indicatori de realizare:**

3.4.3.1. Prestatorul serviciului are stabilite proceduri de informare și promovare a serviciului.

3.4.3.2. Prestatorul desfășoară periodic activități de informare privind serviciile, condițiile de eligibilitate și drepturile beneficiarilor.

3.4.3.3. Informațiile sunt disponibile în formate accesibile tuturor categoriilor de persoane cu dizabilități.

3.4.3.4. Informațiile publice despre serviciu sunt actualizate cel puțin o dată pe an.

3.4.3.5. Prestatorul evaluează periodic gradul de satisfacție al beneficiarilor privind accesul la informații.

##### **Standardul 2 – Accesibilitate și condiții pentru prestarea serviciului**

##### **„Asistență personală”**

3.4.4. Prestatorul serviciului asigură furnizarea serviciului „Asistență personală” în condiții accesibile, sigure și adaptate nevoilor persoanelor cu dizabilități eligibile, respectând drepturile beneficiarilor și principiile incluziunii sociale, organizează evaluarea și reevaluarea necesităților de asistență prin proceduri standardizate.

3.4.5. **Rezultat scontat:** Mediul în care se acordă serviciul este accesibil și sigur, care contribuie la menținerea autonomiei, incluziunii sociale și calității vieții beneficiarului, pentru asigurarea vieții independente, autonomiei și participării acesteia la viața comunității.

##### **3.4.6. Indicatori de realizare:**

3.4.6.1. Serviciul este accesibil fizic și informațional pentru accesare, pentru toate categoriile de beneficiari.

3.4.6.2. Condițiile de lucru ale asistenților personali corespund normelor de securitate, igienă și sănătate în muncă.

3.4.6.3. Prestatorul asigură condiții pentru desfășurarea eficientă a activităților asistenților personali.

3.4.6.4. Prestatorul asigură instruirea asistenților personali privind utilizarea mijloacelor ajutoare tehnice, deținute de beneficiari.

3.4.6.5. Accesibilitatea și condițiile de prestare a serviciului sunt evaluate și actualizate periodic, cel puțin o dată pe an.

### **Standardul 3. Managementul de caz**

**3.4.7.** Procesul de evaluare, planificare, coordonare, monitorizare și reevaluare în prestarea Serviciului social „Asistență personală” acordate beneficiarului, se realizează de echipa multidisciplinară, conform Managementului de caz, care asigură intervenții personalizate, incluzive și eficiente, orientate spre satisfacerea necesităților individuale ale beneficiarilor.

**3.4.8. Rezultat scontat:** Beneficiarul serviciului social „Asistență personală” beneficiază de servicii coordonate, continue și adaptate necesităților sale individuale, care asigură creșterea gradului de autonomie personală, incluziunea socială și îmbunătățirea calității vieții.

#### **3.4.9. Indicatori de realizare:**

3.4.9.1. evaluarea necesităților de asistență se efectuează conform procedurii de management de caz, în termenul prevăzut de regulament;

3.4.9.2. pentru fiecare beneficiar se elaborează și se aplică Planul individualizat de asistență, aprobat de echipa multidisciplinară și semnat de beneficiar sau, după caz, de reprezentantul său legal;

3.4.9.3. reevaluarea necesităților de asistență se efectuează periodic, conform procedurii interne, sau la cererea beneficiarului;

3.4.9.4. Activitatea de management de caz este documentată în dosarul beneficiarului și supusă monitorizării interne privind calitatea serviciilor furnizate.

## **Capitolul II**

### **INTERESUL SUPERIOR AL BENEFICIARULUI**

#### **Standardul 4. Abordarea bazată pe drepturile și participarea beneficiarului în luarea deciziilor**

**3.4.10.** Serviciul social „Asistență personală” se bazează pe principiul participării active și informate a beneficiarului în toate etapele procesului de acordare a serviciilor – evaluare, planificare, implementare, monitorizare și revizuire – cu respectarea deplină a demnității, autonomiei și voinței sale,

**3.4.11. Rezultat scontat:** Beneficiarul/reprezentantul legal este consultat, informat și participă efectiv la luarea deciziilor care îl privesc, contribuind la stabilirea și implementarea planului individualizat de asistență, ceea ce duce la creșterea autonomiei personale, la respectarea demnității umane și la incluziunea activă în viața comunității.

#### **3.4.12. Indicatori de realizare:**

3.4.12.1. Beneficiari/reprezentantul legal, sunt informați despre setul complet de servicii și își exprimă consimțământul informat, documentat în dosarul personal.

3.4.12.2. Beneficiarul participă efectiv la elaborarea și revizuirea Planului individualizat de asistență, fapt consemnat prin documente justificative (proces-verbal, fișă de discuție, acord scris).

3.4.12.3. Deciziile personalului respectă principiul autonomiei și demnității beneficiarului, documentate în dosar.

3.4.12.4. Beneficiarul dispune de posibilitatea reală de alegere și decizie în privința activităților zilnice și a modului de participare la viața comunității, conform planului individualizat de asistență.

#### **Standardul 5. Confidențialitatea datelor cu caracter personal**

**3.4.13.** Datele beneficiarului din Serviciul social „Asistență personală” sunt înregistrate, arhivate și utilizate conform legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

**3.4.14. Rezultat scontat:** Confidențialitatea, demnitatea și dreptul la viață privată ale beneficiarului sunt respectate, asigurându-se un climat de siguranță și încredere în cadrul serviciului social.

### **3.4.15. Indicatori de realizare:**

3.4.15.1. Există proceduri interne clare privind colectarea, stocarea, utilizarea și protecția datelor cu caracter personal.

3.4.15.2. Angajații serviciului sunt instruiți și respectă regulile privind confidențialitatea datelor beneficiarilor.

3.4.15.3. Beneficiarii și familiile acestora sunt informați cu privire la drepturile lor privind datele personale și modalitatea de prelucrare a acestora.

3.4.15.4. Sistemul de arhivare și evidență a datelor este securizat, prevenind accesul neautorizat și pierderea informațiilor.

3.4.15.5. Prestatorul monitorizează periodică a respectării confidențialității datelor, prin verificări interne sau rapoarte de audit.

## **Standardul 6. Respectarea identității, demnității și vieții private a beneficiarului**

**3.4.16.** Prestatorul serviciului „Asistență personală” asigură respectarea identității, demnității, intimității și vieții private a beneficiarului, garantând un tratament egal și un mediu incluziv educațional, social și ocupațional, care sprijină autonomia personală și participarea activă a acestuia la viața comunității.

### **3.4.17. Rezultat scontat:**

Beneficiarul serviciului își menține și dezvoltă identitatea personală și socială, beneficiind de respect pentru demnitate, intimitate și viață privată, într-un cadru sigur, nediscriminatoriu și incluziv, care promovează egalitatea de tratament, autonomia și participarea deplină în societate.

### **3.4.18. Indicatori de realizare:**

3.4.18.1. Personalul serviciului manifestă respect față de identitatea, valorile, credințele, apartenența culturală și religioasă a fiecărui beneficiar, fără discriminare.

3.4.18.2. Activitățile desfășurate în cadrul serviciului sprijină formarea identității, autoaprecierii și încrederii în sine a beneficiarilor.

3.4.18.3. Fiecare beneficiar dispune de spațiu personal care îi asigură intimitatea și este informat, conform gradului său de înțelegere, despre dreptul la viață privată.

3.4.18.4. Beneficiarul este sprijinit să-și exprime liber convingerile, preferințele și să întrețină relații personale și sociale, inclusiv prin primirea vizitatorilor.

3.4.18.5. Prestatorul monitorizează constant respectarea dreptului la demnitate, intimitate și identitate personală.

## **Standardul 7. Sprijin în activitățile zilnice ale beneficiarului**

**3.4.19.** Serviciul social „Asistență personală” asigură beneficiarului sprijin personalizat, continuu și adaptat pentru realizarea activităților cotidiene esențiale, astfel încât acesta să ducă o viață demnă, autonomă și participativă, conform planului individualizat de asistență.

**3.4.20. Rezultat scontat:** Beneficiarul serviciului primește sprijin direct și continuu pentru desfășurarea activităților de viață zilnică (igienă personală, alimentație, mobilitate, comunicare, activități casnice ușoare, deplasare, relaționare socială etc.), își menține sau își dezvoltă nivelul de autonomie personală și participarea la viața comunității, trăiește într-un mediu sigur.

### **3.4.21. Indicatori de realizare:**

3.4.21.1. Fiecare beneficiar are Plan individualizat de asistență (PIA), elaborat participativ, care stabilește activitățile zilnice în care se oferă sprijin.

3.4.21.2. Asistentul personal acordă sprijin zilnic, conform PIA, în activități precum: comunicare și incluziune socială, igienă personală, alimentație, mobilitate, îmbrăcare, activități gospodărești de bază.

3.4.21.3. Beneficiarul sau reprezentantul legal participă activ la stabilirea și revizuirea planului de sprijin.

3.4.21.4. Realizarea reevaluări periodice, ale nevoilor beneficiarului, pentru adaptarea activităților zilnice.

3.4.21.5. Asigurarea continuității serviciului, pentru perioada concediilor asistenților personali.

3.4.21.6. Monitorizarea gradului de satisfacție al beneficiarilor privind calitatea sprijinului zilnic

### Capitolul III

## DEZVOLTAREA ȘI DEPRINDERI DE VIAȚĂ ALE BENEFICIARULUI

### Standardul 8. Sănătatea, cerințele sanitare și alimentația beneficiarilor

**3.4.22.** Serviciul asigură furnizarea de servicii calitative de supraveghere și îngrijire a stării de sănătate, menținerea cerințelor sanitare, precum și asigurarea unui regim alimentar echilibrat și adaptat nevoilor individuale ale beneficiarilor.

**3.4.23. Rezultat scontat:** Beneficiarii serviciului beneficiază de suport adecvat pentru menținerea cerințelor sanitare, a sănătății și a unei alimentații echilibrate, ceea ce contribuie la prevenirea riscurilor de îmbolnăvire, la menținerea unei stări de bine și la creșterea gradului de autonomie și incluziune socială.

#### **3.4.24. Indicatori de realizare:**

3.4.24.1. Beneficiarii sunt informați la admitere și periodic despre serviciile medicale, regulile de igienă și modalitățile de alimentație în cadrul Serviciului.

3.4.24.2. Numărul beneficiarilor de suport pentru realizarea activităților / cerințelor sanitare, conform planului individualizat de asistență;

3.4.24.3. Proporția beneficiarilor care dispun de o alimentație adecvată necesităților individuale, stării de sănătate și recomandărilor medicale;

3.4.24.4. Numărul cazurilor în care se constată menținerea sau îmbunătățirea stării de sănătate a beneficiarilor, ca rezultat al sprijinului acordat în cadrul Serviciului;

3.4.24.5. Frecvența activităților de monitorizare a stării de sănătate, a igienei și a condițiilor de trai ale beneficiarilor, efectuate de șeful Serviciului;

3.4.24.6. Gradul de respectare a cerințelor sanitare, alimentație, securitate în procesul de prestare a serviciilor de asistență personală.

### Standard 9. Educația, recreerea și participarea socială a beneficiarilor

**3.4.25.** Serviciul social „Asistență personală” asigură că persoanele beneficiare au acces la activități educaționale, de recreere și la oportunități reale de participare socială în comunitate, în conformitate cu planul individualizat de asistență, într-un mod care respectă demnitatea, autonomia și libertatea alegerii lor.

**3.4.26. Rezultat scontat:** Beneficiarii serviciului participă în mod activ la procesul educațional/formativ, beneficiază de oportunități de recreere și sunt incluzivi social în comunitate, ceea ce contribuie la creșterea nivelului lor de incluziune, îmbunătățirea calității vieții și exercitarea deplină a drepturilor lor de cetățeni.

#### **3.4.27. Indicatori de realizare:**

3.4.27.1. Proporția beneficiarilor care participă la activități educaționale sau de formare, în conformitate cu planul individualizat de asistență;

3.4.27.2. Proporția beneficiarilor angajați în activități de recreere sau timp liber, în comunitate sau organizate de prestatorul serviciului, în raport cu totalul beneficiarilor;

3.4.27.3. Numărul de parteneriate/colaborări stabilite între prestatorul de serviciu și instituții educaționale, culturale, de recreere sau organizații comunitare pentru facilitarea participării beneficiarilor;

3.4.27.4. Proporția beneficiarilor care au declarat (prin sondaj sau interviu) o creștere a nivelului de participare socială (ex. activități comunitare, voluntariat, grupuri de sprijin) pentru perioada admiterii în serviciu.

### Standardul 10. Dezvoltarea și consolidarea relațiilor sociale ale beneficiarului

**3.4.28.** Prestatorul serviciului social „Asistență personală” asigură beneficiarii acces la oportunități reale de menținere, dezvoltare și extindere a relațiilor personale în familie, comunitate și societate, prin participare activă la activități sociale și de a-și exprima preferințele în activitățile vieții sociale.

**3.4.29. Rezultat scontat:** Beneficiarul serviciului social „Asistență personală”, beneficiază de sprijin pentru menținerea și dezvoltarea relațiilor personale, participă activ la viața comunității și își exercită dreptul la incluziune socială, contribuind astfel la îmbunătățirea calității vieții și la consolidarea rețelei sale de sprijin social.

#### **3.4.30. Indicatori de realizare:**

3.4.30.1. Proporția beneficiarilor care, participă la activități organizate în comunitate, conform planului individualizat de asistență.

3.4.30.2. Proporția beneficiarilor care raportează menținerea sau creșterea relațiilor personale și a participării la activități sociale de la momentul admiterii în serviciu.

3.4.30.3. Gradul de integrare a dimensiunii relațiilor personale în procesul de monitorizare și revizuire periodică a planului individualizat de asistență, în funcție de evoluția socială a beneficiarului.

### **Standardul 11. Protecția împotriva abuzului, neglijenței și discriminării**

**3.4.31.** Serviciul social „Asistență personală” garantează protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de abuz, neglijență, exploatare, tratament inuman sau degradant și a discriminării, asigurând un mediu sigur, incluziv și respectuos, care promovează demnitatea, autonomia și participarea activă a acestora, prin o cultură organizațională bazată pe respect, siguranță și demnitate umană.

#### **3.4.32. Rezultat scontat:**

Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzului și discriminării, beneficiind de un mediu sigur și incluziv care susține demnitatea și autonomia lor.

#### **3.4.33. Indicatori de realizare:**

3.4.33.1. Aplicarea procedurilor scrise privind prevenirea, sesizarea, raportarea și soluționarea cazurilor de abuz, neglijență și discriminare.

3.4.33.2. Asistenții personali sunt instruiți periodic privind protecția beneficiarilor și modul de reacție în situații de risc.

3.4.33.3. Beneficiarii și/sau reprezentanții legali sunt informați la admiterea în serviciu despre drepturile lor și modalitățile de sesizare a abuzurilor.

3.4.33.4. Intervenția imediată și protecția beneficiarilor, inclusiv prin sesizarea autorităților competente și oferirea de consiliere specializată.

## **Capitolul IV**

### **MANAGEMENTUL SERVICIULUI**

#### **Standardul 12. Resurse umane**

**3.4.34.** Serviciul social „Asistență personală” dispune de resurse umane care asigură furnizarea serviciilor la standarde în condițiile cadrului normativ. Personalul își desfășoară activitatea în conformitate cu fișele de post, planul de formare profesională continuă și codul etic, respectând principiile demnității umane, egalității de șanse și incluziunii sociale.

**3.4.35. Rezultat scontat:** Serviciul dispune de personal calificat, motivat și instruit, angajat în condițiile legislației, transparent, care asigură furnizarea serviciilor sociale la un nivel înalt de calitate, în corespundere cu necesitățile beneficiarilor și cu planurile individualizate de asistență.

#### **3.4.36. Indicatori de realizare:**

3.4.36.1. Serviciul deține structura organizatorică și statele de personal aprobate, în concordanță cu misiunea și obiectivele sale..

3.4.36.2. Procedura de angajare a personalului este reglementată, transparentă și aplicată conform legislației muncii și principiilor egalității de șanse.

3.4.36.3. Pentru fiecare funcție există fișa postului care stabilește clar cerințele de calificare, experiență, abilități și responsabilități.

3.4.36.4. Personalul își desfășoară activitatea conform unui program de lucru adaptat planurilor individualizate de asistență ale beneficiarilor.

3.4.36.5. Prestatorul aplică o politică de formare profesională continuă pentru întreg personalul, care asigură dezvoltarea competențelor profesionale și calitatea serviciilor.

3.4.36.6. Personalul beneficiază de supervizare profesională periodică privind lucrul cu persoanele cu dizabilități severe și respectarea eticii profesionale.

3.4.36.7. Personalul este evaluat anual, în baza procedurilor interne privind performanța profesională.

3.4.36.8. Documentația de resurse umane este întocmită, actualizată și păstrată conform cerințelor legislației muncii și normelor privind protecția datelor cu caracter personal.

### **Standardul 13. Prevenirea violenței asupra personalului**

**3.4.37.** Prestatorul serviciului garantează dreptul personalului la securitate și protecție împotriva oricărei forme de violență din partea beneficiarilor, prin măsuri preventive, instruire și proceduri de intervenție, respectând demnitatea și integritatea angajaților.

#### **3.4.38. Rezultat scontat:**

Personalul Serviciului beneficiază de protecție efectivă și este pregătit să gestioneze situațiile de violență, asigurând continuitatea serviciilor de calitate pentru beneficiari și respectarea drepturilor tuturor părților implicate.

#### **3.4.39. Indicatori de realizare:**

3.4.39.1. Prestatorul instituie un mecanism formal de prevenire a violenței, incluzând drepturile personalului și obligațiile acestuia.

3.4.39.2. Personalul este instruit privind riscurile violenței, procedurile de intervenție și tehnicile de securitate, în conformitate cu principiile de respect al drepturilor omului.

3.4.39.3. Situațiile de violență sunt raportate și analizate în ședințe de supervizare, asigurând răspuns proporțional și protecția persoanei afectate.

3.4.39.4. Prestatorul Serviciului notifică autoritățile competente și serviciile de urgență, garantând dreptul la protecție și siguranță al personalului.

### **Standardul 14. Colaborare interinstituțională**

**3.4.40.** Prestatorul asigură colaborarea cu personalul Serviciului, alți specialiști și instituții relevante (servicii sociale, educație, sănătate, autorități publice locale, organizații neguvernamentale) pentru colaborarea în scopul recuperării, reabilitării, educația și incluziune socială a beneficiarilor, precum și pentru schimb de bune practici și coordonarea serviciilor oferite.

**3.4.41. Rezultat scontat:** Beneficiarii Serviciului „Asistență personală” beneficiază de servicii incluzive, coordonate și adaptate nevoilor lor, prin colaborarea interinstituțională, sprijinindu-le incluziunea socială, participarea activă și accesul egal la resurse și servicii.

#### **3.4.42. Indicatori de realizare:**

3.4.42.1. Prestatorul colaborează cu personalul Serviciului și alți specialiști în vederea implementării planurilor individualizate de recuperare, reabilitare, educație și incluziunii socială.

3.4.42.2. Prestatorul organizează întâlniri periodice cu alți prestatori de servicii sociale, educaționale și medicale, autorități publice locale și organizații neguvernamentale, pentru schimb de informații și bune practici.

3.4.42.3. Prestatorul documentează colaborările și întâlnirile interinstituționale, identificând și implementând măsuri concrete pentru îmbunătățirea serviciilor oferite beneficiarilor.

3.4.42.4. Prestatorul demonstrează prin rapoarte și planuri de colaborare că beneficiarii au acces la servicii incluzive și coordonate, reducând riscul excluziunii sociale.

### **Standard 15: Managementul și evaluarea Serviciului, protecția drepturilor beneficiarilor și prevenirea incidentelor**

**3.4.43.** Prestatorul asigură managementul eficient al Serviciului, evaluarea periodică, soluționarea petițiilor și prevenirea incidentelor deosebite care afectează bunăstarea și siguranța beneficiarilor.

#### **3.4.44. Rezultat scontat:**

Serviciul funcționează transparent și eficient, drepturile beneficiarilor sunt respectate, iar incidentele și petițiile sunt gestionate corespunzător.

#### **3.4.45. Indicatori de realizare:**

3.4.45.1. Prestatorul aprobă și execută bugetul, gestionează contractele și resursele materiale, inclusiv indemnizațiile lunare ale beneficiarilor.

3.4.45.2. Directorul Casei oferă suport pentru utilizarea eficientă a resurselor și raportează Prestatorului.

3.4.45.3. Prestatorul realizează evaluarea anuală a Serviciului și întocmește Raportul anual de activitate.

3.4.45.4. Prestatorul aplică proceduri pentru primirea, înregistrarea și soluționarea petițiilor, asigurând informarea și protecția petiționarilor.

3.4.45.5. Prestatorul aplică proceduri de prevenire și notificarea incidentelor deosebite, consemnând măsurile în dosarele beneficiarilor și informând actorii interesați.”

**4. Hotărârea Guvernului nr. 722/2011 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Echipă mobilă” și a standardelor minime de calitate,** se modifică după cum urmează:

**4.1.** punctul 4 din hotărâre, textul „prezenta structurii teritoriale de asistență socială” se substituie cu textul „elabora”.

4.2. în textul hotărârii și anexe, textul „Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei”, la orice formă gramaticală, se substituie cu textul „Ministerul Muncii și Protecției Sociale”, la forma gramaticală corespunzătoare;

4.3. pe tot parcursul textului hotărârii și al anexelor, sintagma „în vigoare” se exclude;

**4.4. În Anexa nr. 1, la Regulamentul cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Echipa Mobilă”:**

4.4.1. punctul 2 se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

„Serviciul social „Echipă mobilă” este un serviciu social de îngrijire la domiciliu a persoanelor cu dizabilități accentuate și severe, oferind asistență și sprijin în promovarea autonomiei, incluziunii sociale și traiului independent al acestora, inclusiv, consiliere pentru membrii familiei sau îngrijitori, respectând drepturilor fundamentale ale acestora.”;

4.4.2. la punctul 3 textul „pe lângă autoritatea administrației publice locale respective,” se exclude;

**4.4.3. la punctul 4:**

4.4.3.1. noțiunea „Serviciul social „Echipă mobilă” se exclude;

4.4.3.2. noțiunea „prestator de serviciu” se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins: „prestatori publici și privați, definiți conform prevederilor art. 7 din Legea 123/2010, cu privire la serviciile sociale”.

4.4.3.3. după noțiunea „echipa multidisciplinară” se completează cu o noțiune nouă, cu următorul cuprins:

„Comisia multidisciplinară (*în continuare – Comisia*) este un organ constituit prin decizia prestatorului, având atribuția de a decide asupra înregistrării, admiterii, suspendării sau încetării prestării Serviciului social Echipa Mobilă, formată din specialiști în domeniul asistenței persoanelor cu dizabilități din cadrul structurilor responsabile de asistența socială (la toate nivelele), administrației publice locale de nivelul întâi în a cărei rază teritorială este prestat Serviciul, asistentul social comunitar, medicul de familie, reprezentantul societății civile.”;

4.4.4. la punctul 5 textul „Termenul maxim de prestare a serviciilor către beneficiar constituie un an.” se exclude;

4.4.5. la punctul 9, subpunctul 5) după sintagma „beneficiari lunar” se completează cu textul „sau 30 beneficiari lunar, reieșind din necesitățile beneficiarilor.”;

4.4.6. la punctul 16, 17 textul „Structura teritorială de asistență socială” se substituie cu sintagma „Prestatorul serviciului”;

4.4.7. la punctul 22 textul „în vigoare, dispozițiile autorităților administrației publice centrale și locale” se exclude;

4.4.8. la punctul 24 după cuvântul „kinetoterapeut” se completează cu sintagma „/asistent medical”;

4.4.9. la punctul 26 textul „șeful Secției/Direcției asistență socială și protecție a familiei” se substituie cu textul „structura teritorială de asistență socială”;

4.4.10. la punctul 27, subpunctul 2) cuvântul „invaliditate” se substituie cu textul „Certificatului de încadrare în grad de dizabilitate, după caz și Programul individual de reabilitare și incluziune socială”;

4.4.11. la punctul 28 „care a înregistrat cererea, o transmite împreună cu documentele anexate pentru examinare Secției/Direcției asistență socială și protecție a familiei de la locul de trai al beneficiarului.” se substituie cu textul „informează Agenția Teritorială Asistență Socială din raza teritorială unde are dezvoltat serviciu despre activitatea acestuia și beneficiarii serviciului.”;

4.4.12. la punctul 30, subpunctul 2) la final se completează cu sintagma „, după caz, cu prestatorii privați de serviciu.”;

4.4.13. la punctul 31, 34, 35, 36, 57, 58, 60, cuvântul „Echipa” se substituie cu cuvântul „Comisia”;

4.4.14. punctul 38 se exclude;

4.4.15. la punctul 41, textul „autorităților administrației publice locale de ambele niveluri în teritoriul cărora este plasat beneficiarul” se substituie cu sintagma „inclusiv Prestatorul”;

4.4.16. subpunctul 4) din punctul 42 se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

„să asigure un sistem de depunere, înregistrare și soluționare a plângerilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Centrului, în conformitate cu legislația.”;

4.4.17. punctul 62 se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

„Finanțarea Serviciului se efectuează conform prevederilor art. 26-28, din Legea 123/2010, cu privire la serviciile sociale”;

nr.

4.5. La Anexa nr. 1 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Echipa Mobilă”:

4.5.1. la subpunctul 4) cuvântul „invaliditate” se substituie cu textul „de încadrare în grad de dizabilitate, după caz și Programul individual de reabilitare și incluziune socială”.

4.6. la Anexa nr. 2 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Echipa Mobilă”, punctul 1. cuvântul „Echipa” se substituie cu cuvântul „Comisia”.

4.7. Anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului 722 din 22 septembrie 2011, Standardele minime de calitate pentru Serviciul social „Echipă mobilă” se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

**„Standardele minime de calitate  
pentru Serviciul social „Echipă mobilă”**

**„Capitolul I**

**ACCES, CONDIȚII ȘI PARTICIPARE**

**Standardul 1. Acces egal la serviciu**

4.7.1. Serviciul „Echipă mobilă” asigură acces egal solicitanților eligibili, fără discriminare la serviciul, conform criteriilor stabilite în condiții de echitate, într-o manieră transparentă.

**4.7.2. Rezultat scontat:** Persoanele care întrunesc criteriile de eligibilitate pentru serviciul „Echipă mobilă”, au acces egal la serviciu în condiții de transparență și respect.

**4.7.3. Indicatori de realizare:**

4.7.3.1. Procedurile interne ale Serviciului prevăd criterii clare, obiective și nediscriminatorii de eligibilitate și admitere în serviciu.

4.7.3.2. Numărul total de beneficiari încadrați în serviciu din numărul total de solicitanți eligibili pentru serviciu.

4.7.3.3. Solicitățile de acces la serviciu sunt înregistrate, analizate și soluționate conform criteriilor de eligibilitate stabilite.

4.7.3.4. Beneficiarii și solicitanții sunt informați despre criteriile de eligibilitate și procedura de acces la serviciu.

4.7.3.5. Deciziile privind admiterea sau respingerea în serviciu sunt comunicate solicitantului într-un mod transparent și justificat.

**Standardul 2. Accesibilitate, condiții de locuit și bază tehnico-materială**

4.7.4. Serviciul social „Echipă Mobilă” asigură accesibilitatea deplină a beneficiarilor la intervențiile serviciului, prin asigurarea accesului fizic, de comunicare sau informare, prin facilitarea deplasării echipei către domiciliul beneficiarilor, prin dispunerea de mijloace de transport, echipamente adaptate nevoilor beneficiarilor, garantând siguranța și confortul intervențiilor la domiciliu beneficiarilor serviciului.

**4.7.5. Rezultat scontat:** Beneficiarii serviciului pot utiliza serviciile fără bariere fizice, logistice sau informaționale, iar echipa mobilă dispune de resursele tehnico-materiale necesare pentru a presta servicii de calitate, adaptate nevoilor specifice ale fiecărui beneficiar.

**4.7.6. Indicatori de realizare:**

4.7.6.1. Procentul beneficiarilor care raportează acces la serviciu și resurse adecvate – măsurat prin chestionare de satisfacție aplicate periodic.

4.7.6.2. Serviciul dispune de mijloace de transport adaptate pentru deplasarea echipei la domiciliul beneficiarilor.

4.7.6.3. Serviciul asigură echipamente și materiale necesare pentru desfășurarea activităților specifice, adaptate nevoilor beneficiarilor.

4.7.6.4. Procentul beneficiarilor care raportează intervenții calitative, realizate în condiții de siguranță și confort.

4.7.6.5. Documentația serviciului reflectă evidența echipamentelor, mijloacelor de transport și a altor resurse tehnico-materiale utilizate pentru furnizarea serviciilor.

**Standardul 3. Managementul de caz**

4.7.7. În procesul de prestare a Serviciului „Echipă Mobilă” se aplică Managementul de caz, prin parcurgerea etapelor acestuia, prioritar elaborarea de un Plan individualizat de asistență, conform nevoilor acestuia, cu monitorizarea continuă a evoluției beneficiarului, ajustarea intervențiilor în funcție de progres și coordonarea cu alte servicii sau instituții în condiții de transparență.

**4.7.8. Rezultat scontat:** Beneficiarul primește suport adaptat, cu obiective clar stabilite și măsurabile, iar progresul său este monitorizat și raportat sistematic, conform planului individualizat de asistență, instrument de lucru și de evaluare a eficienței intervenției.

**4.7.9. Indicatori de realizare:**

4.7.9.1. 100% beneficiari au Plan individualizat de asistență completat și actualizat participativ cu specialiștii.

4.7.9.2. Progresul, în vederea creșterii autonomiei și incluziunii sociale a beneficiarilor serviciului.

4.7.9.3. Procentul beneficiarilor care declară satisfacție cu modul de coordonare a cazului și modul de prestare.

4.7.9.4. Planul individualizat include și serviciile suplimentare necesare, furnizate de alți prestatori sau instituții partenere, dacă este cazul.

## **Capitolul II**

### **INTERESUL SUPERIOR AL BENEFICIARULUI**

#### **Standardul 4. Abordarea bazată pe drepturile și participarea beneficiarului în luarea deciziilor**

**4.7.10.** Serviciul asigură implicarea activă a beneficiarului în toate deciziile care îl privesc direct, inclusiv în stabilirea obiectivelor planului individualizat de asistență, prioritizarea intervențiilor și aplicarea măsurilor de protecție. Beneficiarul este informat în mod clar și complet cu privire la drepturile și opțiunile disponibile, iar consimțământul său este consemnat în documente oficiale.

**4.7.11. Rezultat scontat:** Beneficiarul participă la procesul decizional, își exercită drepturile, sunt respectați și implicați. Serviciul se adaptează constant nevoilor și preferințelor beneficiarului.

**4.7.12. Indicatori de realizare:**

4.7.12.1. Procentul beneficiarilor implicați în elaborarea planului individualizat de asistență.

4.7.12.2. Procentul planurilor individualizate ajustate conform nevoilor și preferințelor beneficiarului.

4.7.12.3. Gradul de satisfacție al beneficiarilor, privind implicarea în procesul decizional.

4.7.12.4. Numărul vizitelor și consultărilor serviciului social „Echipă mobilă” sunt documentate, inclusiv opțiunile și alegerile exprimate de beneficiar.

#### **Standardul 5. Confidențialitatea datelor cu caracter personal**

**4.7.13.** Serviciul „Echipă mobilă” garantează protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarilor, accesul la acestea fiind permis exclusiv personalului și prestatorului serviciului, iar prelucrarea și securizarea documentelor fizice și electronice se realizează în conformitate cu legislația privind protecția datelor și normele eticii profesionale.

**4.7.14. Rezultat scontat:** Datele cu caracter personal ale beneficiarilor sunt protejate, prelucrarea lor se realizează conform legislației, iar accesul la acestea se face doar de personalul serviciului și prestatorul serviciului, asigurând confidențialitate și securitate acestora.

**4.7.15. Indicatori de realizare:**

4.7.15.1. Există proceduri interne clare privind colectarea, stocarea, utilizarea și protecția datelor cu caracter personal.

4.7.15.2. Toți angajații serviciului sunt instruiți și respectă regulile privind confidențialitatea datelor beneficiarilor.

4.7.15.3. Beneficiarii și familiile acestora sunt informați cu privire la drepturile lor privind datele personale și modalitatea de prelucrare a acestora.

4.7.15.4. Sistemul de arhivare și evidență a datelor este securizat, prevenind accesul neautorizat și pierderea informațiilor.

4.7.15.5. Procentul controalelor interne și auditurilor efectuate conform planului de monitorizare a respectării confidențialității datelor

#### **Standardul 6. Respectarea identității, demnității și vieții private a beneficiarului**

**4.7.16.** Prestatorul de servicii sociale asigură respectarea identității, demnității, intimității și vieții private a beneficiarului, garantând un tratament egal și un mediu incluziv care sprijină autonomia personală și participarea activă a acestuia la viața comunității.

**4.7.17. Rezultat scontat:** Beneficiarul serviciului își menține și dezvoltă autonomia personală, identitatea culturală și socială, beneficiind de respect pentru demnitate, intimitate și viață privată, într-un cadru sigur, nediscriminatoriu și incluziv, care promovează egalitatea, nediscriminarea, traiului independent și participarea deplină în societate.

**4.7.18. Indicatori de realizare:**

4.7.18.1. Personalul serviciului manifestă respect față de identitatea, valorile, credințele, apartenența culturală și religioasă a fiecărui beneficiar, fără discriminare.

4.7.18.2. Activitățile desfășurate în cadrul serviciului sprijină formarea identității, autoaprecierii și încrederii în sine a beneficiarilor.

4.7.18.3. Fiecare beneficiar dispune de spațiu personal care îi asigură intimitatea și este informat, despre dreptul la viață privată.

4.7.18.4. Beneficiarul este sprijinit să-și exprime liber convingerile, preferințele și să întrețină relații personale și sociale, inclusiv prin primirea vizitatorilor.

4.7.18.5. Prestatorul monitorizează constant respectarea dreptului la demnitate, intimitate și identitate personală, asigurând un mediu cât mai apropiat de cel familial.

### **Capitolul III**

## **DEZVOLTAREA ȘI DEPRINDERI DE VIAȚĂ ALE BENEFICIARULUI**

### **Standardul 7. Sănătatea, reabilitarea și incluziunea beneficiarilor**

**4.7.19.** Serviciul social „Echipă Mobilă” asigură menținerea, recuperarea și dezvoltarea stării de sănătate fizică, psihică și socială a beneficiarilor, prin activități de suport medical de bază, reabilitare funcțională, consiliere și intervenție de incluziune activă în comunitate.

**4.7.20. Rezultat scontat:** Beneficiarii participă activ la programele de reabilitare, recuperare și incluziune socială, cu reducerea riscul de izolare socială.

**4.7.21. Indicatori de realizare:**

4.7.21.1. 100% dintre beneficiari sunt evaluați individual și dețin plan de reabilitare integrat în planul individualizat de asistență.

4.7.21.2. Reevaluările se realizează trimestrial sau ori de câte ori apar modificări semnificative ale stării individuale ale beneficiarului.

4.7.21.3. Beneficiarii participă activ la programe de reabilitare (ergoterapie și consiliere psihologică). Personalul de intervenție aplică zilnic recomandările de stimulare funcțională conform planului individual.

### **Standard 8. Educația, recreerea și participarea socială a beneficiarilor**

**4.7.22.** Serviciul promovează participarea activă a beneficiarilor în viața comunității, în activități educative, recreative și culturale adaptate vârstei și capacităților. Se asigură sprijin pentru incluziune și menținere a relațiilor sociale.

**4.7.23. Rezultat scontat:** Beneficiarii participă activ la activități educaționale și recreative, cu creșterea gradului de incluziune socială al beneficiarilor.

**4.7.24. Indicatori de realizare:**

4.7.24.1. Beneficiarii participă în mod regulat la activități comunitare, educative, culturale sau recreative.

4.7.24.2. Fiecare beneficiar are prevăzut în planul individualizat de asistență obiective privind participarea la activități sociale și de incluziune.

4.7.24.3. Existența mijloacelor logistice și suport adecvat pentru participarea beneficiarilor la activități (transport, asistență personală, echipamente adaptate etc.)

4.7.24.4. Beneficiarii raportează un grad crescut de satisfacție privind participarea la activități sociale.

### **Standardul 9. Menținerea și dezvoltarea relațiilor personale ale beneficiarului**

**4.7.25.** Serviciul sprijină menținerea și dezvoltarea relațiilor personale și familiale ale beneficiarilor, încurajând contactul cu rudele, prietenii și comunitatea. Specialiștii mediază și susțin comunicarea și relațiile sănătoase.

**4.7.26. Rezultat scontat:** Beneficiarii își păstrează rețelele de sprijin familial și social. Relațiile personale contribuie la bunăstarea emoțională a beneficiarilor.

**4.7.27. Indicatori de realizare:**

4.7.27.1. Minimum 70% din beneficiari au contact periodic cu rude sau persoane de sprijin.

4.7.27.2. Fiecare beneficiar are în planul individualizat o secțiune privind rețelele sociale și familia.

4.7.27.3. Serviciul oferă cel puțin o activitate de grup sau comunitară pe trimestru.

#### **Standardul 10. Protecția împotriva abuzului, neglijenței și discriminării**

**4.7.28.** Serviciul previne și gestionează toate formele de abuz, neglijență sau tratament degradant. Personalul este instruit pentru recunoașterea semnelor de abuz și aplicarea procedurilor interne de raportare și intervenție.

**4.7.29. Rezultat scontat:** Beneficiarii sunt protejați de orice formă de abuz sau neglijență. Cazurile suspecte sunt raportate și gestionate prompt și transparent.

##### **4.7.30. Indicatori de realizare:**

4.7.30.1. Procedura internă de prevenire și raportare a abuzurilor este implementată și cunoscută de 100% din personal.

4.7.30.2. Toate cazurile suspecte sunt raportate în termen de 24 ore.

4.7.30.3. Instruiri anuale obligatorii pentru personal privind prevenirea abuzurilor.

#### **Standardul 11. Suport în gestionarea banilor beneficiarului**

**4.7.31.** Serviciul oferă sprijin beneficiarilor în accesarea, utilizarea și administrarea prestațiilor sociale și a altor drepturi legale. Managerul de caz colaborează cu instituțiile publice pentru asigurarea drepturilor sociale.

**4.7.32. Rezultat scontat:** Beneficiarii primesc la timp prestațiile sociale cuvenite. Gradul de autonomie financiară al beneficiarilor crește.

##### **4.7.33. Indicatori de realizare:**

4.7.33.1. 100% din beneficiari au acces la drepturile sociale legale.

4.7.33.2. Dosarele beneficiarilor conțin documente privind prestațiile gestionate

4.7.33.3. Minimum o activitate de consiliere anuală privind drepturile sociale.

### **Capitolul IV**

#### **MANAGEMENTUL SERVICIULUI**

##### **Standardul 12. Resurse umane**

**4.7.34.** Serviciul social „Echipă Mobilă” dispune de personal calificat, în număr adecvat nevoilor beneficiarilor și obiectivelor serviciului. Fiecare angajat activează conform fișei postului, respectând atribuțiile, competențele și etica profesională. Activitatea este coordonată și monitorizată de managerul de caz, pentru asigurarea continuității și calității intervenției.

Prestatorul poate implica voluntari în baza unui contract, fără ca aceștia să substituie personalul angajat, ținând o evidență clară a activității acestora.

**4.7.35. Rezultat scontat:** Serviciul dispune de personal calificat și suficient numeric pentru a asigura furnizarea eficientă, sigură și continuă a serviciilor la domiciliul beneficiarilor.

Angajații demonstrează profesionalism, empatie și capacitate de lucru în echipă, contribuind la realizarea planurilor individualizate de intervenție.

##### **4.7.36. Indicatori de realizare:**

4.7.36.1. Structura de personal este aprobată și actualizată periodic în funcție de necesitățile beneficiarilor.

4.7.36.2. Toți angajații dispun de fișe de post semnate și evaluări anuale de performanță.

4.7.36.3. Există registru nominal al personalului și voluntarilor, actualizat lunar.

4.7.36.4. Activitatea este planificată conform planurilor individuale și orarului de intervenție.

4.7.36.5. Managerul de caz monitorizează respectarea standardelor, eticii profesionale și calității serviciilor.

##### **Standardul 13. Prevenirea violenței asupra personalului**

**4.7.37.** Prestatorul garantează dreptul personalului la securitate și protecție împotriva oricărei forme de violență din partea beneficiarilor, prin măsuri preventive, instruire și proceduri de intervenție, respectând demnitatea și integritatea angajaților.

**4.7.38. Rezultat scontat:** Personalul Serviciului beneficiază de protecție efectivă și este pregătit să gestioneze situațiile de violență, asigurând continuitatea serviciilor de calitate pentru beneficiari și respectarea drepturilor tuturor părților implicate.

#### **4.7.39. Indicatori de realizare:**

4.7.39.1. Prestatorul instituie un mecanism formal de prevenire a violenței, incluzând drepturile personalului și obligațiile acestuia.

4.7.39.2. Personalul este instruit privind riscurile violenței, procedurile de intervenție și tehnicile de securitate, în conformitate cu principiile de respect al drepturilor omului.

4.7.39.3. Situațiile de violență sunt raportate și analizate în ședințe de supervizare, asigurând răspuns proporțional și protecția persoanei afectate.

4.7.39.4. În caz de violență gravă, Serviciul notifică autoritățile competente și serviciile de urgență, garantând dreptul la protecție și siguranță al personalului.

#### **Standardul 14. Colaborare interinstituțională**

**4.7.40.** Prestatorul asigură colaborarea activă cu personalul propriu, alți specialiști și instituții relevante (servicii sociale, educație, sănătate, autorități publice locale, organizații neguvernamentale) pentru recuperarea, reabilitarea, educația și incluziunea socială a beneficiarilor, precum și pentru schimb de bune practici și coordonarea serviciilor oferite.

**4.7.41. Rezultat scontat:** Beneficiarii Serviciului beneficiază de servicii incluzive, coordonate și adaptate nevoilor lor, prin colaborarea interinstituțională, sprijinindu-le incluziunea socială, participarea activă și accesul egal la resurse și servicii.

#### **4.7.42. Indicatori de realizare:**

4.7.42.1. Prestatorul colaborează cu personalul Serviciului și alți specialiști în vederea implementării planurilor individualizate de recuperare, reabilitare, educație și incluziune socială.

4.7.42.2. Prestatorul organizează întâlniri periodice cu alți prestatori de servicii sociale, educaționale și medicale, autorități publice locale și organizații neguvernamentale, pentru schimb de informații și bune practici.

4.7.42.3. Prestatorul documentează colaborările și întâlnirile interinstituționale, identificând și implementând măsuri concrete pentru îmbunătățirea serviciilor oferite beneficiarilor.

4.7.42.4. Prestatorul demonstrează prin rapoarte și planuri de colaborare că beneficiarii au acces la servicii incluzive și coordonate, reducând riscul excluziunii sociale.

#### **Standard 15: Managementul și evaluarea Serviciului, protecția drepturilor beneficiarilor și prevenirea incidentelor**

**4.7.43.** Prestatorul serviciului social „Echipă Mobilă” asigură o structură clară de management, planificare, monitorizare și evaluare a activităților, în scopul garantării calității, continuității și eficienței serviciului prestat. Managementul serviciului se bazează pe principii de transparență, responsabilitate, respectarea drepturilor beneficiarilor și îmbunătățire continuă.

**4.7.44. Rezultat scontat:** Serviciul funcționează într-un mod eficient, responsabil și transparent, fiind orientat spre calitate, rezultate și protecția drepturilor fundamentale ale beneficiarilor. Beneficiarii sunt informați, consultați și implicați activ în evaluarea serviciilor pe care le primesc. Incidentele, abuzurile sau neglijenței sunt prevenite prin instruirea personalului, supraveghere constantă și mecanisme de raportare sigure. Evaluările interne și externe contribuie la îmbunătățirea continuă a serviciului, la dezvoltarea profesională a personalului și la consolidarea încrederii publice.

#### **4.7.45. Indicatori de realizare:**

4.7.45.1. Existența unui plan anual de management, monitorizare și evaluare a calității serviciilor, aprobat de prestator.

4.7.45.2. Minimum o evaluare internă completă anual și o evaluare externă o dată la 2 ani, cu rapoarte documentate și recomandări aplicate.

4.7.45.3. Implementarea unui mecanism de feedback al beneficiarilor, cu analiză semestrială și măsuri de îmbunătățire consemnate.

4.7.45.4. Funcționarea unui registru al incidentelor și sesizărilor, cu termene clare de investigare și soluționare.

4.7.45.5. Minimum 90% dintre beneficiari declară satisfacție față de serviciile primite, conform chestionarelor sau interviurilor de evaluare.

4.7.45.6. Toți angajații beneficiază de instruire anuală privind protecția drepturilor beneficiarilor și prevenirea incidentelor.”

**5. Hotărârea Guvernului nr. 413/2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Respiro” și a Standardelor minime de calitate** (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 126-129, art. 454), se modifică după cum urmează:

**5.1.** punctul 4 din hotărâre, textul „structurii teritoriale de asistență socială” se substituie cu cuvântul „elabora”;

**5.2.** pe tot parcursul textului hotărârii și al anexelor, sintagma „în vigoare” se exclude.

**5.3. În Anexa nr. 1, la Regulamentul cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Respiro”:**

**5.3.1.** punctul 2 se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

„2. Serviciul social „Respiro” reprezintă îngrijire comunitară temporară și oferă suport, îngrijire și supraveghere 24 de ore, persoanelor cu dizabilități severe. Serviciul se prestează în centre specializate sau alte forme de servicii sociale pentru susținerea familiilor, rudelor sau altor persoane care le îngrijesc, oferindu-le posibilitatea de a beneficia de un repaus de maxim 30 de zile pe an”;

**5.3.2.** punctul 3 se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

„3. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate ale Serviciului și prevederile legislației.”;

**5.3.3. la punctul 4:**

5.3.3.1. subpunctul 1) se abrogă;

5.3.3.2. subpunctul 4) noțiunea „prestator de serviciu” se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

„4) prestator de serviciu - prestatori publici și privați, definiți conform prevederilor art. 7 din Legea 123/2010, cu privire la serviciile sociale”.

**5.3.4.** la punctul 10, subpunctul 2), după sintagma „asistenței sociale” se completează cu textul „după caz a prestatorului privat”;

**5.3.5.** punctul 16 se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

„16. Prestatorul, prin intermediul persoanelor responsabile, efectuează supervizarea activității Serviciului.”;

**5.3.6.** punctul 17, se expune în redacție nouă:

„17. Prestatorul are obligația de a promova, de a facilita și de a asigura formarea profesională inițială și continuă cu privire la asistența și suportul beneficiarilor din cadrul Serviciului, cadrului normativ din domeniu, destinate personalului Serviciului.”;

**5.3.7.** la punctul 31, textul „agenției teritoriale de asistență socială, prin intermediul structurii teritoriale de asistență socială, structurii responsabile de asistența socială din municipiul Chișinău sau din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia.” se substituie cu cuvântul „prestatorului.”;

**5.3.8.** punctul 32 se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

„32. Prestatorul de serviciu, în baza recomandării echipei multidisciplinare, după examinarea dosarului și în termen de maximum 3 zile, decid în privința prestării Serviciului solicitantului în baza criteriilor de admitere a beneficiarilor în Serviciu specificate în anexa la prezentul Regulament.”;

**5.3.9.** punctul 33 textul „Structura teritorială de asistență socială” se substituie cu cuvântul „Prestatorul”;

**5.3.10.** la punctul 34, cuvântul „său” se exclude”;

**5.3.11.** punctul 39 se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

„39. În scopul asigurării accesului solicitanților la Serviciu, prestatorul în comun cu șeful Serviciului, țin evidența solicitanților și elaborează un grafic anual privind prestarea Serviciului.”;

**5.3.12.** punctul 40, se expune în redacție nouă cu următorul cuprins:

„40. Promovarea și respectarea drepturilor beneficiarilor Serviciului revine în principal managerului de caz și personalului Serviciului, angajat de prestator.”;

**5.3.13.** la punctul 50, textul „agenției teritoriale de asistență socială, prin intermediul structurii teritoriale de asistență socială, structurii responsabile de asistența socială din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia și a” se exclude;

**5.3.14.** punctul 52, se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

„52. Finanțarea Serviciului se efectuează conform prevederilor art. 26-28, din Legea nr. 123/2010, cu privire la serviciile sociale”.

- 5.4. Anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. 413 din 14 iunie 2012, Standardele minime de calitate pentru Serviciul social „Respiro”, se expune în redacție nouă cu următorul cuprins:

**„STANDARDELE MINIME  
de calitate pentru Serviciul social „Respiro””**

**CAPITOLUL I  
ACCES, CONDIȚII ȘI PARTICIPARE**

**Standardul 1. Acces egal la serviciu**

**5.4.1.** Serviciul social „Respiro” asigură acces egal tuturor persoanelor cu dizabilități severe, fără discriminare. Informația despre serviciu este accesibilă public, clară și disponibilă în formate adaptate pentru toate tipurile de dizabilitate.

**5.4.2. Rezultat scontat:** Persoanele cu dizabilități severe, care au nevoie de îngrijire temporară beneficiază de acces echitabil, prompt și transparent la serviciu.

**5.4.3. Indicatori de realizare:**

5.4.3.1. Procedura și criteriile de eligibilitate și admitere în serviciu sunt aprobate și accesibile potențialilor beneficiari ai serviciului.

5.4.3.2. Cererile potențialilor beneficiari sunt soluționate în termenul prevăzut, or referite către al serviciu.

5.4.3.3. Drepturile și obligațiile și alte proceduri în cadrul serviciului, sunt disponibile, accesibile, actualizate și ușor de înțeles pentru beneficiarii serviciului și familiile acestora.

**Standardul 2. Accesibilitate, condiții de locuit și bază tehnico-materială**

5.4.4. Prestatorul serviciului „Respiro” asigură beneficiarilor condiții de locuit sigure, accesibile și confortabile, similare mediului familial. Spațiile sunt amenajate și dotate corespunzător, oferind fiecărui beneficiar intimitate, siguranță și acces la toate facilitățile necesare (dormitoare, cameră de zi, bucătărie, grup sanitar, telefon).

**5.4.5. Rezultatul scontat:** Beneficiarul locuiește temporar într-un spațiu sigur, curat și confortabil, care respectă intimitatea și nevoile sale individuale. Numărul de beneficiari nu depășește 6 persoane, cu respectarea normei minime de 9 m<sup>2</sup> per beneficiar (10 m<sup>2</sup> pentru persoanele care utilizează scaun rulant).

**5.4.6. Indicatori de realizare**

5.4.6.1. Spațiile serviciului respectă normele minime de siguranță, igienă și accesibilitate.

5.4.6.2. Fiecare beneficiar dispune de spațiu locativ individual conform normei stabilite.

5.4.6.3. Spațiile sunt dotate cu mobilier adecvat și întreținute regulat.

5.4.6.4. Beneficiarii confirmă existența unui mediu sigur și confortabil.

**Standardul 3. Managementul de caz**

**5.4.7.** Fiecare beneficiar este asistat printr-un plan individualizat de asistență, elaborat și implementat prin managementul de caz.

**5.4.8. Rezultat scontat:** Beneficiarii primesc asistență individualizată coordonată, realizată conform necesităților personalizate și orientate spre nevoile beneficiarului.

**5.4.9. Indicatori de realizare:**

5.4.9.1. 100% beneficiari au Plan individualizat de asistență completat și actualizat participativ cu specialiștii.

5.4.9.2. Dosarele beneficiarilor, conțin documente complete și actualizate.

5.4.9.3. Ponderea beneficiarilor cu plan individualizat implementat integral.

5.4.9.4. Gradul de satisfacție al beneficiarilor sau îngrijitorilor privind asistența individualizată evaluat.

**Capitolul II**

**INTERESUL SUPERIOR AL BENEFICIARULUI**

**Standardul 4. Abordarea bazată pe drepturile și participarea  
beneficiarului în luarea deciziilor**

**5.4.10.** Prestatorul de servicii asigură respectarea drepturilor beneficiarilor Serviciului social „Respiro” prin implicarea activă a acestora, direct sau prin reprezentanții legali, în toate deciziile care îi privesc. Beneficiarul este informat, consultat și sprijinit să-și exprime liber opiniile, opțiunile și preferințele privind tipul, conținutul și modul de prestare a serviciilor. Participarea se realizează în

mod voluntar, liber și fără constrângeri, cu respectarea principiilor demnității, egalității de șanse, confidențialității și autodeterminării

**5.4.11. Rezultat scontat:** Beneficiarii Serviciului își exercită dreptul de a participa activ și conștient la luarea deciziilor privind propria asistență socială, contribuind la planificarea și monitorizarea intervențiilor personalizate, într-un mod care respectă demnitatea, autonomia și libertatea lor de alegere.

**5.4.12. Indicatori de realizare:**

5.4.12.1. Prestatorul de serviciu deține proceduri scrise privind informarea, consultarea și implicarea beneficiarului/reprezentantului legal în procesul decizional.

5.4.12.2. Ponderea beneficiarilor informați privind drepturile și procedurile serviciului, inclusiv modul de depunere a plângerilor.

5.4.12.3. Ponderea beneficiarilor consultați și implicați în elaborarea planului individualizat de asistență;

5.4.12.4. În dosarul beneficiarului sunt anexate dovezi privind consimțământul informat și participarea acestuia la evaluarea inițială, elaborarea și revizuirea Planului individualizat de asistență.

5.4.12.4. Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind participarea în luarea deciziilor

**Standardul 5. Confidențialitatea datelor cu caracter personal**

**5.4.13.** Prestatorul de serviciu înregistrează, utilizează și păstrează datele beneficiarilor în conformitate cu legislația și procedurile interne scrise. Datele se gestionează confidențial și securizat, iar accesul beneficiarilor sau al reprezentanților lor legali la informațiile personale care îi privesc este garantat. Orice dezvăluire în situații speciale se realizează doar cu acord scris, conform procedurilor stabilite.

**5.4.14. Rezultat scontat:** Datele beneficiarilor sunt protejate, accesibile numai persoanelor autorizate și utilizate exclusiv pentru furnizarea serviciilor. Drepturile la intimitate și confidențialitate sunt respectate.

**5.4.15. Indicatori de realizare:**

5.4.15.1. Prestatorul aplică proceduri scrise pentru înregistrarea, utilizarea și păstrarea datelor beneficiarilor.

5.4.15.2. Ponderea beneficiarilor/reprezentanților legali cu consimțământ scris privind prelucrarea datelor personale

5.4.15.3. Datele sunt arhivate și actualizate în condiții de securitate, conform legislației și procedurilor interne.

5.4.15.4. Beneficiarul sau reprezentantul legal are acces documentat la informațiile personale, iar orice comunicare în situații speciale se face cu acord scris.

**Standardul 6. Respectarea identității, demnității și vieții private**

**5.4.16.** Prestatorul de serviciu, asigură respectarea identității, demnității, intimității și vieții private a beneficiarilor. Procesul de admitere și plasament se desfășoară transparent și cu acordul informat al beneficiarului, prin oferirea posibilității de a vizita serviciul, de a cunoaște condițiile de trai și de a participa la decizia privind plasamentul.

**5.4.17. Rezultat scontat:** Beneficiarul este tratat cu respect, are control asupra deciziilor care îl privesc și este plasat într-un mediu compatibil cu nevoile și preferințele sale, în condiții care îi protejează viața privată și demnitatea personală.

**5.4.18. Indicatori de realizare:**

5.4.18.1. Ponderea beneficiarilor care și-au exprimat acordul informat pentru admiterea/plasarea în serviciu.

5.4.18.2. Existența procedurii scrise/consimțământului informat al beneficiarului privind admiterea, plasamentul, vizitarea prealabilă a serviciului și alegerea condițiilor de trai compatibile cu nevoile sale.

5.4.18.3. Procentul camerelor/spațiilor dotate pentru a asigura intimitatea beneficiarilor.

5.4.18.4. Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind respectarea demnității și intimității personale, prin monitorizarea serviciului.

### Capitolul III

## DEZVOLTAREA ȘI DEPRINDERI DE VIAȚĂ ALE BENEFICIARULUI

### Standardul 7. Sănătatea, cerințele sanitare și alimentația beneficiarilor

**5.4.19.** Prestatorul de serviciu asigură condiții adecvate de sănătate, igienă personală și colectivă, precum și un regim alimentar echilibrat, adaptat nevoilor și recomandărilor individuale ale fiecărui beneficiar. Serviciile medicale, de supraveghere și îngrijire sunt furnizate în conformitate cu Planul individualizat de asistență, promovând un mediu sigur, curat și favorabil menținerii demnității și bunăstării beneficiarilor.

**5.4.20. Rezultat scontat:** Beneficiarii serviciului locuiesc într-un mediu sănătos și sigur, beneficiază de sprijin pentru menținerea igienei personale, iar alimentația este corespunzătoare, echilibrată și adaptată nevoilor individuale. Starea de sănătate este monitorizată permanent, contribuind la creșterea calității vieții și la prevenirea riscurilor de îmbolnăvire sau degradare a stării fizice.

#### **5.4.21. Indicatori de realizare:**

5.4.21.1. Ponderea beneficiarilor evaluați la admitere și periodic conform Planului individualizat de asistență

5.4.21.2. Beneficiarii sunt informați la admitere și periodic despre regulile de igienă, serviciile medicale disponibile și regimul alimentar, în forme accesibile nivelului lor de înțelegere.

5.4.21.3. Existența unui plan alimentar zilnic, aprobat și adaptat recomandărilor individuale ale beneficiarilor.

5.4.21.4. Meniul alimentar este aprobat, variat și adaptat necesităților individuale, iar starea nutrițională a beneficiarilor este evaluată periodic.

5.4.21.5. Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind calitatea alimentației și condițiile de igienă

### Standardul 8. Educația, recreerea și participarea socială a beneficiarilor

**5.4.22.** Prestatorul de serviciu asigură beneficiarilor acces la activități educaționale, culturale, recreative și de socializare, adaptate vârstei, capacităților și preferințelor individuale, activități care urmăresc dezvoltarea personală, menținerea abilităților cognitive și sociale, precum și integrarea activă în comunitate.

**5.4.23. Rezultat scontat:** Beneficiarii participă la activități educaționale și recreative care contribuie la incluziunea socială, dezvoltarea personală și emoțională, creșterea stimei de sine și a calității vieții.

#### **5.4.24. Indicatori de realizare:**

5.4.24.1. Existența unui program planificat de activități educaționale, recreative și de socializare, adaptat fiecărui Plan individualizat de asistență al beneficiarilor.

5.4.24.2. Ponderea beneficiarilor care participă la activități educative sau recreative pe săptămână.

5.4.24.3. Existența resurselor și materialelor educaționale și recreative necesare, accesibile tuturor beneficiarilor, adaptate vârstei tipului de dizabilitate al beneficiarului.

5.4.24.4. Ponderea beneficiarilor care manifestă progres în domeniile cognitive, sociale sau emoționale, conform evaluărilor periodice.

5.4.24.5. Numărul activităților realizate în parteneriat cu comunitatea (școli, ONG-uri, instituții culturale etc.)

### Standardul 9. Menținerea și dezvoltarea relațiilor personale ale beneficiarilor

**5.4.25.** Serviciul sprijină beneficiarii în menținerea și dezvoltarea legăturilor familiale și sociale, asigurând acces la comunicare și contact cu persoanele semnificative din viața lor, în condiții care respectă intimitatea și demnitatea fiecărui beneficiar.

**5.4.26. Rezultat scontat:** Beneficiarul își menține și dezvoltă relațiile sociale, simțindu-se sprijinit în păstrarea legăturilor cu familia, prietenii și alte persoane relevante pentru viața sa socială.

#### **5.4.27. Indicatori de realizare:**

5.4.27.1. Există evidență clară și actualizată a tuturor contactelor beneficiarilor cu familia, prietenii și alte persoane importante.

5.4.27.2. Vizitele și întâlnirile sunt facilitate conform regulamentului intern, respectând drepturile beneficiarilor.

5.4.27.3. Personalul sprijină comunicarea beneficiarilor prin mijloace accesibile (telefon, video-call, online, corespondență) și documentează aceste interacțiuni.

5.4.27.4. Ponderea beneficiarilor care declară că se simt sprijiniți în păstrarea legăturilor sociale

#### **Standardul 10. Protecția împotriva abuzului, neglijenței și discriminării**

**5.4.28.** Serviciul deține și aplică proceduri scrise, clare și eficiente pentru prevenirea, identificarea și soluționarea cazurilor de abuz, neglijență și discriminare, inclusiv prin gestionarea plângerilor beneficiarilor. Procedurile asigură acces egal la drepturile beneficiarilor, protecția acestora și respectarea confidențialității în toate etapele procesului.

**5.4.29. Rezultat scontat:** Beneficiarii sunt protejați împotriva oricărei forme de abuz, neglijență sau discriminare. Plângerile și sesizările sunt gestionate prompt, corect și transparent, iar persoanele implicate în soluționarea acestora respectă drepturile, demnitatea și siguranța beneficiarilor. Beneficiarul se simte în siguranță fizică și emoțională.

##### **5.4.30. Indicatori de realizare:**

5.4.30.1. Existența și aplicarea unei proceduri scrise pentru prevenirea, identificarea și raportarea abuzului, neglijenței și discriminării beneficiarului, adaptate nivelului lor de înțelegere.

5.4.30.2. Ponderea beneficiarilor informați, la admitere, despre drepturile lor și modalitățile de sesizare a abuzului.

5.4.30.3. Ponderea plângerilor soluționate în termenul procedural stabilit (ex. / nr. zile).

5.4.30.4. Personalul serviciului este instruit să identifice și să prevină abuzul, neglijența și discriminarea, respectând legislația națională.

5.4.30.5. Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind sentimentul de siguranță și protecție în cadrul serviciului.

#### **Standardul 11. Suport în gestionarea banilor beneficiarului**

**5.4.31.** Prestatorul asigură suport beneficiarului în gestionarea banilor și sprijinul necesar pentru utilizarea corectă și eficientă a acestora.

##### **5.4.32. Rezultat scontat:**

Beneficiarul utilizează responsabil mijloacele financiare deținute, în scopul autonomiei și incluziunii sociale.

##### **5.4.33. Indicatori de realizare:**

5.4.33.1. Beneficiarul este sprijinit în gestionarea bugetului / mijloacelor financiare proprii.

5.4.33.2. Beneficiarul participă activ la luarea deciziilor privind cheltuielile proprii.

5.4.33.3. Beneficiarul cunoaște valoarea aproximativă a veniturilor și cheltuielilor personale.

5.4.33.4. Beneficiarul manifestă comportamente responsabile privind utilizarea banilor.

5.4.33.5. Beneficiarul este sprijinit să utilizeze servicii financiare de bază (card bancar, plăți online, retrageri din bancomat).

5.4.33.6. Prestatorul aplică suport privind acordarea și gestionarea prestațiilor sociale conform legislației.

### **Capitolul IV**

## **MANAGEMENTUL SERVICIULUI**

#### **Standardul 12. Resurse umane**

**5.4.34.** Prestatorul asigură o structură de personal suficientă, calificată, recrutată și evaluată conform legislației, supervizată continuu, cu fișe de post clare și documentație completă, pentru furnizarea serviciilor de calitate și respectarea drepturilor beneficiarilor

**5.4.35. Rezultat scontat:** Personalul serviciului deține calificarea, experiența și competențele necesare, activează conform fișelor de post și beneficiază de formare profesională continuă, contribuind la îmbunătățirea calității serviciilor oferite beneficiarilor.

##### **5.4.36. Indicatori de realizare:**

5.4.36.1. Serviciul dispune de o structură și de state de personal în concordanță cu misiunea și obiectivele sale.

5.4.36.2. Personalul este angajat conform cerințelor de calificare și fișei postului.

5.4.36.3. Structura de personal este adaptată obiectivelor și nevoilor beneficiarilor.

5.4.36.4. Fiecare angajat participă la instruiți și formări profesionale periodice.

5.4.36.5. Prestatorul de serviciu planifică și monitorizează formarea continuă a personalului.

5.4.36.6. Fișele de post sunt actualizate și corelate cu standardele și obiectivele serviciului.

5.4.36.7. Gradul de satisfacție al beneficiarilor față de personalul Serviciului.

### **Standardul 13. Prevenirea violenței asupra personalului**

**5.4.37.** Serviciul adoptă politici și proceduri scrise pentru prevenirea violenței, hărțuirii și stresului profesional, asigurând protecția și securitatea angajaților în desfășurarea activității lor.

**5.4.38. Rezultat scontat:** Personalul își desfășoară activitatea într-un mediu sigur, protejat și respectuos, fără riscuri de violență, hărțuire sau stres profesional necontrolat.

**5.4.39. Indicatori de realizare:**

5.4.39.1. Personalul și beneficiarii sunt informați și instruiți periodic privind siguranța, prevenirea violenței și gestionarea situațiilor de risc.

5.4.39.2. Toate incidentele de violență sau hărțuire sunt documentate și soluționate conform procedurilor.

5.4.39.3. Gradul de satisfacție al angajaților privind siguranța și protecția la locul de muncă.

### **Standardul 14. Colaborare interinstituțională**

**5.4.40.** Prestatorul serviciului social „Respiro” asigură colaborarea eficientă și constantă cu autoritățile publice locale, de sănătate, educație, organizații neguvernamentale, structurile de asistență socială în cazul prestatorilor privați și alte instituții relevante, în scopul furnizării unui pachet incluziv de servicii beneficiarilor.

**5.4.41. Rezultat scontat:** Beneficiarul serviciului social „Respiro” beneficiază de servicii incluzive și coordonate între instituțiile implicate, fără suprapuneri sau lacune în furnizarea acestora, prin intermediul unui parteneriat funcțional și continuu între autoritățile și instituțiile responsabile.

**5.4.42. Indicatori de realizare:**

5.4.42.1. Există acorduri, parteneriate de colaborare cu instituțiile relevante (asistență socială, sănătate, educație, ocupare, poliție, ONG-uri etc.).

5.4.42.2. Se desfășoară întâlniri periodice de coordonare interinstituțională pentru analiza cazurilor și monitorizarea intervențiilor.

5.4.42.3. Fiecare colaborare este documentată (procese-verbale, rapoarte comune, schimb de informații) cu respectarea confidențialității datelor beneficiarilor.

5.4.42.4. Numărul de cazuri soluționate eficient prin implicarea colaborativă a cel puțin două instituții.

5.4.42.5. Feedback-ul beneficiarilor privind integritatea și coordonarea serviciilor.

### **Standardul 15. Managementul și evaluarea serviciului, protecția drepturilor beneficiarilor și prevenirea incidentelor**

**5.4.43.** Prestatorul de serviciu implementează un sistem transparent de management, monitorizare și evaluare continuă a calității serviciului, orientat spre respectarea și protejarea drepturilor beneficiarilor.

**5.4.44. Rezultat scontat:** Serviciul funcționează eficient, transparent și sigur, în baza evaluărilor periodice, iar drepturile beneficiarilor sunt respectate, conform cadrului legal.

**5.4.45. Indicatori de realizare:**

5.4.45.1. Există proceduri scrise de monitorizare și evaluare internă a calității serviciului, aplicate periodic.

5.4.45.2. Sunt implementate mecanisme de sesizare, raportare și soluționare a incidentelor și abaterilor de la standarde.

5.4.45.3. Existența unui registru de incidente și a măsurilor aplicate.

5.4.45.4. Beneficiarii și personalul sunt informați cu privire la drepturile, responsabilitățile și mecanismele de protecție existente.”

**6. Hotărârea Guvernului nr. 75/2014 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Plasament familial pentru adulți” și a Standardelor minime de calitate** (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 27-34, art. 89), se modifică după cum urmează:

**6.1.** în textul hotărârii și anexe, textul „Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale”, la orice formă gramaticală, se substituie cu textul „Ministerul Muncii și Protecției Sociale”, la forma gramaticală corespunzătoare;

**6.2.** la punctul 4 din hotărâre, textul „prezenta structurii teritoriale de asistență socială” se substituie cu cuvântul „elabora”;

6.3. pe tot parcursul textului hotărârii și al anexelor, sintagma „în vigoare” se exclude.

**6.4. În Anexa nr. 1, la Regulamentul cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Plasament familial pentru adulți”:**

6.4.1. pe tot parcursul textului Regulamentului cuvântul „special” se substituie cu „individual”;

6.4.2. la punctul 2 cuvântul „specializat” se substituie cu textul „de îngrijire la domiciliul asistentului familial.”;

6.4.3. subpunctul 2) din punctul 5, la final se completează cu textul „, formată din specialiști în domeniul asistenței persoanelor cu dizabilități din cadrul structurilor responsabile de asistența socială (la toate nivelurile), administrației publice locale de nivelul întâi în a cărei rază teritorială este prestat Serviciul, asistentul social comunitar, medicul de familie, reprezentantul societății civile.”;

6.4.4. punctul 8, se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

„8. Scopul Serviciului este îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor prin furnizarea de servicii incluzive de sprijin, asistență și protecție la locul de trai al asistentului familial, în vederea creșterii gradului de autonomie personală, prevenirii instituționalizării și promovării incluziunii sociale, pentru respectarea demnității, independenței și participării active a persoanelor în comunitate.”;

6.4.5. la punctul 25, în subpunctul 4) textul „serviciile sociale primare și specializate din comunitate” se substituie cu textul „măsurile de asistență socială”;

6.4.6. la pct. 30, la final se completează cu textul „și Programul individual de reabilitare și incluziune socială”;

6.4.7. punctul 78, textul „și cele de asistență socială” se exclude.

6.5. La Anexa nr. 2 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social de asistență familială pentru adulți, subpunctul 8) se abrogă.

6.6. Anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. 75 din 3 februarie 2014, Standarde minime de calitate pentru Serviciul social „Plasament familial pentru adulți” se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

**„Capitolul I**  
**ACCES, CONDIȚII ȘI PARTICIPARE**  
**Standardul 1 – Acces egal și incluziune socială**

6.6.1. Serviciul Social „Plasament familial pentru adulți” este accesibil tuturor persoanelor cu dizabilități eligibile, fără discriminare.

6.6.2. **Rezultatul scontat:** Toate persoanele cu dizabilități eligibile pentru serviciu, beneficiază de acces echitabil și nediscriminatoriu la serviciu.

6.6.3. **Indicatorii de realizare:**

6.6.3.1. Existența procedurii scrise privind admiterea beneficiarilor în plasament.

6.6.3.2. Prestatorul dispune de criterii clare și obiective de eligibilitate a beneficiarilor, în conformitate cu prevederile legale.

6.6.3.3. Lipsa/monitorizarea cazurilor de discriminare constatate, în procesul de prestare a serviciului.

6.6.3.4. Numărul total de persoane cu dizabilități eligibile pentru acces la serviciu, din numărul persoanelor cu dizabilități care au accesat efectiv serviciul.

6.6.3.5. Prestatorul asigură informarea comunității, prin materiale actualizate și accesibile despre scopul, obiectivele și specificul Serviciului.

**Standardul 2. Accesibilitate, condiții de locuit și bază tehnico-materială**

6.6.4. Prestatorul serviciului social asigură beneficiarilor un mediu de viață sigur, accesibil, confortabil și familial. Locuința în care este prestat serviciu este adaptată nevoilor individuale ale persoanelor cu dizabilități, iar informațiile oferite acestora sunt disponibile în formate accesibile, pentru a sprijini exercitarea autonomiei și participarea activă la viața cotidiană.

6.6.5. **Rezultatul scontat:**

Beneficiarii trăiesc într-un mediu sigur, accesibil și adaptat nevoilor individuale, care le oferă condiții de viață decente și favorizează menținerea autonomiei și a demnității personale.

6.6.6. **Indicatorii de realizare:**

6.6.6.1. Locuința și spațiile conexe respectă normele de siguranță, igienă și confort prevăzute de prezentul Regulament.

6.6.6.2. Locuința este adaptată nevoilor individuale ale beneficiarilor (accesibilizare fizică, dotări specifice tipului de dizabilitate)

6.6.6.3. Beneficiarii dispun de spațiu personal și de intimitate în condiții similare unui mediu familial.

6.6.6.4. Fiecare beneficiar beneficiază de un spațiu personal de cel puțin 6 m<sup>2</sup> și are acces la spațiile comune ale locuinței.

6.6.6.5. Beneficiarii se declară mulțumiți de nivelul de siguranță și confort din locuința de plasament familial.

### **Standardul 3. Managementul de caz**

6.6.7. Prestatorul serviciului aplică un proces structurat de management al cazului pentru fiecare beneficiar al serviciului „Plasament familial pentru adulți”, care include evaluarea complexă a nevoilor persoanei, elaborarea, aplicarea și revizuirea periodică a planului individualizat de asistență, monitorizarea progresului și implicarea activă a beneficiarului și a asistentului familial în luarea deciziilor privind îngrijirea și sprijinul acordat.

6.6.8. **Rezultat scontat:** Fiecare beneficiar este asigurat de o intervenție personalizată, bazată pe nevoile individuale identificate, care contribuie la creșterea gradului de autonomie, la menținerea relațiilor familiale și sociale și la prevenirea instituționalizării.

#### **6.6.9. Indicatori de realizare:**

6.6.9.1. Beneficiarul are elaborat un Plan individualizat de asistență completat și actualizat participativ.

6.6.9.2. Monitorizarea implementării planului individualizat de asistență se realizează conform frecvenței stabilite, iar concluziile sunt consemnate în dosarul beneficiarului.

6.6.9.3. Evaluările confirmă implicarea beneficiarului în luarea deciziilor privind sprijinul acordat și satisfacția acestuia față de serviciile primite.

## **Capitolul II**

### **INTERESUL SUPERIOR AL BENEFICIARULUI**

#### **Standardul 4. Abordarea bazată pe drepturile și participarea beneficiarului în luarea deciziilor**

6.6.10. Prestatorul serviciului social „Plasament familial pentru adulți” asigură respectarea drepturilor fundamentale ale beneficiarului, promovând participarea activă a acestuia la luarea deciziilor care îi privesc, la planificarea și evaluarea serviciilor, precum și la viața comunității.

Beneficiarul este tratat cu demnitate, respect și fără discriminare, fiind sprijinit să-și exprime opiniile, preferințele și alegerile personale, în limitele capacității sale și ale cadrului legal.

6.6.11. **Rezultat scontat:** Beneficiarul își exercită drepturile în mod liber și este implicat activ în procesul decizional privind propria viață, în condiții de egalitate, respect și transparență, ceea ce contribuie la creșterea autonomiei personale, la incluziunea socială și la îmbunătățirea calității vieții.

#### **6.6.12. Indicatori de realizare:**

6.6.12.1. Beneficiarul serviciului este informat într-un limbaj accesibil, cu privire la drepturile și obligațiile lui, la regulile de funcționare ale serviciului și la mecanismele de sesizare a eventualelor încălcări ale drepturilor.

6.6.12.2. Existența procedurii interne privind consultarea, participarea și exprimarea opiniei beneficiarilor în toate deciziile care îi privesc.

6.6.12.3. Procentul beneficiarilor care declară, prin chestionare de satisfacție, că se simt respectați, ascultați și implicați în luarea deciziilor este ridicat.

6.6.12.4. Beneficiarul dispune de posibilitatea reală de alegere și decizie în privința activităților zilnice și a modului de participare la viața comunității, conform planului individualizat de asistență.

#### **Standardul 5. Confidențialitatea datelor cu caracter personal**

6.6.13. Prestatorul serviciului „Plasament familial pentru adulți” respectă confidențialitatea și protecția datelor personale ale beneficiarilor, în conformitate cu legislația, utilizând datele exclusiv în scopul furnizării serviciilor și asigurând securitatea acestora.

6.6.14. **Rezultat scontat:** Confidențialitatea și demnitatea beneficiarului sunt respectate, asigurându-se un climat de siguranță și încredere în cadrul serviciului social.

#### **6.6.15. Indicatori de realizare:**

6.6.15.1. Există proceduri interne clare privind colectarea, stocarea, utilizarea și protecția datelor cu caracter personal.

6.6.15.2. Toți angajații serviciului sunt instruiți și respectă regulile privind confidențialitatea datelor beneficiarilor.

6.6.15.3. Beneficiarii și familiile acestora sunt informați cu privire la drepturile lor privind datele personale și modalitatea de prelucrare a acestora.

6.6.15.4. Sistemul de arhivare și evidență a datelor este securizat, prevenind accesul neautorizat și pierderea informațiilor.

6.6.15.5. Se realizează monitorizarea periodică a respectării confidențialității datelor, prin verificări interne sau rapoarte de audit.

#### **Standardul 6. Respectarea identității, demnității și vieții private a beneficiarilor**

**6.6.16.** Prestatorul asigură respectarea identității, demnității, intimității și vieții private a beneficiarului, garantând un tratament egal și un mediu incluziv care sprijină autonomia personală și participarea activă a acestuia la viața comunității.

**6.6.17. Rezultat scontat:** Beneficiarii își exercită dreptul la viață privată și la respectarea demnității personale, fără discriminare sau abuz.

##### **6.6.18. Indicatori de realizare:**

6.6.18.1. Personalul serviciului manifestă respect față de identitatea, valorile, credințele, apartenența culturală și religioasă a fiecărui beneficiar, fără discriminare.

6.6.18.2. Fiecare beneficiar dispune de spațiu personal care îi asigură intimitatea și este informat, conform gradului său de înțelegere, despre dreptul la viață privată.

6.6.18.3. Beneficiarul este sprijinit să-și exprime liber convingerile, preferințele și să întrețină relații personale și sociale, inclusiv prin primirea vizitatorilor.

6.6.18.4. Prestatorul monitorizează constant respectarea dreptului la demnitate, intimitate și identitate personală, asigurând un mediu cât mai apropiat de cel familial.

6.6.18.5. Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind respectarea identității și demnității:

### **Capitolul III**

#### **DEZVOLTAREA ȘI DEPRINDERI DE VIAȚĂ ALE BENEFICIARULUI**

##### **Standardul 7. Sănătatea, cerințele sanitare și alimentația beneficiarilor**

**6.6.19.** Serviciul asigură furnizarea de servicii calitative de supraveghere și îngrijire a beneficiarului serviciului, menținerea igienei personale precum și asigurarea unui regim alimentar echilibrat și adaptat nevoilor individuale.

**6.6.20. Rezultat scontat:** Beneficiarii serviciului locuiesc într-un mediu care promovează bunăstarea și demnitatea beneficiarilor, prin servicii calitative de supraveghere și îngrijirea stării de sănătate, menținerea igienei personale, precum și furnizarea unui regim alimentar echilibrat, adaptat nevoilor individuale ale fiecărui beneficiar.

##### **6.6.21. Indicatori de realizare:**

6.6.21.1. Beneficiarii cunosc la etapa admiterii și sunt informați periodic despre serviciile și regulile de igienă și alimentație în cadrul Serviciului.

6.6.21.2. Beneficiarul este asigurat cu medicamente, obiecte de igienă personală, echipamente și condiții igienico-sanitare corespunzătoare, inclusiv cu acces la resursele și serviciile de sănătate din comunitate.

6.6.21.3. Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind calitatea îngrijirii, a igienei și a alimentației.

##### **Standardul 8. Dezvoltarea personală și incluziunea socială a beneficiarului**

**6.6.22.** Asistentul familial, în colaborare cu prestatorul de serviciu, asigură beneficiarului sprijin pentru dezvoltarea educațională, profesională, recreativă și socială, în vederea dobândirii autonomiei personale și incluziunea activă în comunitate.

**6.6.23. Rezultat scontat:** Beneficiarul își dezvoltă abilitățile educaționale, ocupaționale și sociale, participă la activitățile comunității și menține relații pozitive cu familia și mediul social, contribuind la propria incluziune și independență.

##### **6.6.24. Indicatori de realizare:**

6.6.24.1. Beneficiarul este înscris și participă la activități educaționale sau de formare profesională, activități recreative și de socializare, atât în familie, cât și în comunitate, conform PIA.

6.6.24.2. Beneficiarul este sprijinit și implicat în activități ocupaționale sau de muncă remunerată.

6.6.24.3. Beneficiarul este informat și implicat în activități ale comunității (culturale, civice, sportive).

### **Standardul 9. Dezvoltarea și consolidarea relațiilor sociale ale beneficiarului**

**6.6.25.** Prestatorul asigură condiții și sprijină dezvoltarea și consolidarea relațiilor beneficiarului cu membrii familiei și alte persoane, garantând dreptul la viață socială și independentă familială.

#### **Rezultat scontat:**

**6.6.26.** Beneficiarul menține și dezvoltă relații personale cu familia și mediu familial în cadrul serviciului într-un mediu sigur și respectuos al demnității și autonomiei sale.

#### **6.6.27. Indicatori de realizare:**

6.6.27.1. Numărul de planuri individualizate care includ obiective privind menținerea și dezvoltarea relațiilor personale și familiale.

6.6.27.2. Personalul este informat și instruit privind importanța și modalitățile de menținere a relațiilor personale, inclusiv prevenirea riscurilor asociate.

6.6.27.3. Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind sprijinul primit pentru menținerea relațiilor personale și familiale.

### **Standardul 10. Protecția împotriva abuzului, neglijenței și discriminării**

**6.6.28.** Serviciul garantează protecția beneficiarilor împotriva oricărui abuz, neglijență sau discriminare, prin aplicarea procedurilor interne de prevenire, identificare și raportare a incidentelor, respectând demnitatea, integritatea și drepturile fundamentale ale acestora.

**6.6.29. Rezultat scontat:** Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzului și discriminării, beneficiind de un mediu sigur și incluziv care susține demnitatea și autonomia lor.

#### **6.6.30. Indicatori de realizare:**

6.6.30.1. Există proceduri interne privind prevenirea și gestionarea abuzului, neglijenței și discriminării.

6.6.30.2. Procentul angajaților instruiți în prevenirea și identificarea abuzului, neglijenței și discriminării.

6.6.30.3. Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind siguranța și respectarea drepturilor lor.

### **Standardul 11. Suport gestionarea banilor beneficiarului**

**6.6.31.** Prestatorul asigură suport beneficiarului în gestionarea banilor și sprijinul necesar pentru utilizarea corectă și eficientă a acestora.

**6.6.32. Rezultat scontat:** Beneficiarul utilizează responsabil mijloacele financiare deținute, în scopul autonomiei și incluziunii sociale.

#### **6.6.33. Indicatori de realizare:**

6.6.33.1. Beneficiarul este sprijinit în gestionarea bugetului / mijloacelor financiare proprii.

6.6.33.2. Beneficiarul participă activ la luarea deciziilor privind cheltuielile proprii.

6.6.33.3. Beneficiarul cunoaște valoarea aproximativă a veniturilor și cheltuielilor personale.

6.6.33.4. Beneficiarul manifestă comportamente responsabile privind utilizarea banilor.

6.6.33.5. Beneficiarul este sprijinit să utilizeze servicii financiare de bază (card bancar, plăți online, retrageri din bancomat).

6.6.33.6. Prestatorul aplică suport privind acordarea și gestionarea prestațiilor sociale conform legislației.

## **Capitolul IV**

### **MANAGEMENTUL SERVICIULUI**

#### **Standardul 12. Resurse umane**

**6.6.34.** Serviciul asigură personal calificat și suficient pentru desfășurarea activităților, cu atribuții clar definite, responsabilități stabile și instruire în domeniul protecției și îngrijirii beneficiarilor.

**6.6.35. Rezultat scontat:** Serviciul dispune de personal competent și stabil, capabil să asigure servicii de calitate și să răspundă nevoilor individuale ale beneficiarilor.

#### **6.6.36. Indicatori de realizare:**

6.6.36.1. Procentul asistenților familiari, care dețin calificările și competențele conform prevederilor legislației.

6.6.36.2. Procentul asistenților familiari calificați conform Registrului de evidență al acestora, raportat la numărul de beneficiari încadrați în serviciu;

6.6.36.3. Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind competența și profesionalismul personalului.

### **Standardul 13. Prevenirea violenței asupra personalului**

**6.6.37.** Prestatorul garantează dreptul personalului la securitate și protecție împotriva oricărei forme de violență din partea beneficiarilor, prin măsuri preventive, instruire și proceduri de intervenție, respectând demnitatea și integritatea angajaților și membrilor familiei acestuia.

**6.6.38. Rezultat scontat:** Asistentul familial și membrii familiei acestuia, beneficiază de protecție efectivă și este pregătit să gestioneze situațiile de violență, asigurând continuitatea serviciilor de calitate pentru beneficiari și respectarea drepturilor tuturor părților implicate.

#### **6.6.39. Indicatori de realizare:**

6.6.39.1. Existența și aplicarea procedurilor interne privind prevenirea și gestionarea actelor de violență în cadrul serviciului;

6.6.39.2. Procentul asistenților familiari instruit anual privind prevenirea și intervenția în situații de violență;

6.6.39.3. Existența mecanismelor de sprijin psihologic pentru personalul și familia acestuia implicat în incidente.

6.6.39.4. Gradul de satisfacție al personalului privind siguranța la locul de muncă.

### **Standardul 14. Colaborare interinstituțională**

**6.6.40.** Prestatorul asigură colaborarea activă cu personalul serviciului, alți specialiști și instituții relevante (servicii sociale, educație, sănătate, autorități publice locale, organizații neguvernamentale) pentru recuperarea, reabilitarea, educația și incluziune socială a beneficiarilor, precum și pentru schimb de bune practici și coordonarea serviciilor oferite.

**6.6.41. Rezultat scontat:** Beneficiarii Serviciului beneficiază de servicii incluzive, coordonate și adaptate nevoilor lor, prin colaborarea interinstituțională, sprijinindu-se incluziunea socială, participarea activă și accesul egal la resurse și servicii.

#### **6.6.42. Indicatori de realizare:**

6.6.42.1. Prestatorul colaborează cu personalul Serviciului și alți specialiști în vederea implementării planurilor individualizate de recuperare, reabilitare, educație și incluzivă socială.

6.6.42.2. Prestatorul organizează întâlniri periodice cu alți prestatori de servicii sociale, educaționale și medicale, autorități publice locale și organizații neguvernamentale, pentru schimb de informații și bune practici.

6.6.42.3. Prestatorul documentează colaborările și întâlnirile interinstituționale, identificând și implementând măsuri concrete pentru îmbunătățirea serviciilor oferite beneficiarilor.

6.6.42.4. Prestatorul demonstrează prin rapoarte și planuri de colaborare că beneficiarii au acces la servicii incluzive și coordonate, reducând riscul excluziunii sociale.

### **Standard 15: Managementul și evaluarea Serviciului, protecția drepturilor beneficiarilor și prevenirea incidentelor**

**6.6.43.** Prestatorul asigură managementul eficient al Serviciului, evaluarea periodică, soluționarea petițiilor și prevenirea incidentelor deosebite care afectează bunăstarea și siguranța beneficiarilor.

**6.6.44. Rezultat scontat:** Serviciul funcționează transparent și eficient, drepturile beneficiarilor sunt respectate, iar incidentele și petițiile sunt gestionate corespunzător.

#### **6.6.45. Indicatori de realizare:**

6.6.45.1. Existența procedurilor interne aprobate privind managementul serviciului, evaluarea performanței și gestionarea petițiilor;

6.6.45.2. Numărul de evaluări interne și externe realizate anual privind calitatea serviciilor, inclusiv gestionarea bugetului și resurselor în cadrul serviciului, inclusiv gestionarea prestațiilor lunare ale beneficiarilor.

6.6.45.3. Prestatorul aplică proceduri pentru primirea, înregistrarea și soluționarea petițiilor, asigurând informarea și protecția petiționarilor.

6.6.45.4. Prestatorul aplică proceduri de prevenire și notificarea incidentelor deosebite, consemnând măsurile în dosarele beneficiarilor și informând actorii interesați.

6.6.45.5. Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind transparența și calitatea managementului.”

**7. Hotărârea Guvernului nr.569/2019 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități” și a Standardelor minime de calitate** (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 360-366, art. 906), se modifică după cum urmează:

**7.1.** pe tot parcursul textul Regulamentului și a Standardelor, sintagma „Directorul Centrului”, la orice formă gramaticală, se substituie cu sintagma „Managerul Centrului”, la forma gramaticală corespunzătoare;

**7.2.** cuvântul „Directorul” la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvântul „Managerul” la forma gramaticală corespunzătoare.

**7.3. În Anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 569/2019:**

**7.3.1.** punctul 2 se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

„2.Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități (în continuare – *Centru*) reprezintă un serviciu social de îngrijire comunitară, care oferă sprijin în regim de zi, prin activități de îngrijire, reabilitare, dezvoltare personală și socială persoanelor cu dizabilități din comunitate, contribuind la menținerea și îmbunătățirea autonomiei, la prevenirea instituționalizării și la promovarea incluziunii active în viața comunității, instituit prin decizia prestatorilor (în continuare – prestator), stabiliți în art. 7 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.

Centrul poate fi organizat și în calitate de subdiviziune în cadrul centrelor de plasament/centrelor multifuncționale sau în cadrul unui alt tip de instituție socială cu respectarea standardelor minime de calitate.”;

**7.3.2.** punctul 7, se expune abrogă”;

**7.3.3.** punctul 9:

**7.3.3.1.** subpunctul 1) în textul noțiunii „beneficiari ai centrului” după textul „și suport” se completează cu textul „în raport cu vârsta și necesitățile individuale ale acestora.”;

**7.3.3.2.** după noțiunea „standarde minime de calitate” se completează cu o noțiune nouă, cu următorul cuprins:

„*Comisia multidisciplinară* - este un organ constituit prin decizia prestatorului, având atribuția de a decide asupra înregistrării, admiterii, suspendării sau încetării prestării Serviciului social Centru de zi, formată din specialiști în domeniul asistenței persoanelor cu dizabilități din cadrul structurilor responsabile de asistența socială (la toate nivelele), administrației publice locale de nivelul întâi în a cărei rază teritorială este prestat Serviciul, asistentul social comunitar, medicul de familie, reprezentantul societății civile.”;

**7.3.4.** punctul 10, se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

„10. Tipurile de servicii prestate în cadrul Centrului:

**7.3.4.1.** evaluare și planificare individualizată, conform grupelor de vârstă;

**7.3.4.2.** servicii de dezvoltare personală și educațională adaptate vârstei și tipului de dizabilitate;

**7.3.4.3.** servicii terapeutice și de reabilitare (kinetoterapie, consiliere psihologică, logopedie, terapie ocupațională, terapie comportamentală și de stimulare senzorială);

**7.3.4.4.** activități de viață independentă, instruire în activități zilnice (autoîngrijire, igienă, gătit, gestionarea banilor);

**7.3.4.5.** activități de socializare, recreere și incluziune comunitară (jocuri educative, ateliere practice, activități culturale, artistice și sportive);

**7.3.4.6.** consiliere socială și sprijin pentru familie (informare privind drepturile și serviciile disponibile);

**7.3.4.7.** activități de voluntariat și implicare socială, în colaborare cu instituții și organizații locale;

**7.3.4.7.** Informare și asistență privind accesul la servicii sociale, educaționale și de ocupare.”;

**7.3.5.** la punctul 13, după textul „în diferite activități” se completează cu cuvântul „educaționale”;

**7.3.6.** la punctul 14:

**7.3.6.1.** subpunctul 1) la final se completează cu textul „conform vârstei”;

**7.3.6.2.** subpunctul 4) la final se completează cu textul „în procesul de incluziune educațională și de ocupare”;

**7.3.7.** la punctul 17, sintagma „directorul Centrului” se substituie cu textul „structura teritorială de asistență socială în a cărei rază teritorială se află domiciliul sau reședința acesteia, după caz, la prestatori privați.”;

**7.3.7.** la punctul 19, și 31 sintagma „Directorul Centrului” se substituie cu sintagma „Comisia multidisciplinară/managerul Centrului, în cazul prestatorilor privați”;

7.3.8. la punctul 35, după cuvântul „auxiliar” se completează cu textul „și alți specialiști, în funcție de necesitățile beneficiarilor și tipul serviciilor prestate de Centru.”;

7.3.9. la punctul 44, după sintagma „de muncă” se completează cu textul „sau, după caz, a contractului de prestări servicii”.

7.4. În anexa la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități”:

7.4.1. subpunctul 3) se completează la final cu textul „după caz, Programul individual de reabilitare și incluziune socială”;

7.4.2. subpunctul 6) după cuvântul „beneficiar,” se completează cu cuvântul „/reprezentant legal”;

7.4.3. subpunctul 8) se abrogă.

7.5. Anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. 569 din 19 noiembrie 2019, Standarde minime de calitate pentru Serviciul social „Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități” se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

## **„Capitolul I**

### **ACCES, CONDIȚII ȘI PARTICIPARE**

#### **Standardul 1. Acces egal și incluziune socială**

7.5.1. Serviciul garantează accesul egal al tuturor persoanelor cu dizabilități, indiferent de gradul de limitare, gen, vârstă, origine sau statut social, la servicii de suport, informare și dezvoltare personală. Promovarea se realizează transparent, cu accent pe participare și incluziune comunitară.

7.5.2. **Rezultat scontat:** Toate persoanele cu dizabilități din comunitate cunosc existența serviciului și pot accesa sprijin fără discriminare.

##### **7.5.3. Indicatori de realizare:**

7.5.3.1. Serviciul dispune de materiale informaționale accesibile (inclusiv în format audio/vizual).

7.5.3.2. Desfășurarea campaniilor de informare și vizite deschise.

7.5.3.3. Solicitățile sunt procesate conform procedurii standardizate de admitere.

#### **Standardul 2. Accesibilitate, condiții și bază tehnico-materială**

7.5.4. Spațiile, echipamentele și infrastructura serviciului sunt complet accesibile și adaptate nevoilor diverse ale beneficiarilor, asigurând un mediu sigur, incluziv și demn.

7.5.5. **Rezultat scontat:** Beneficiarii se pot deplasa, participa și utiliza în mod independent facilitățile serviciului.

##### **7.5.6. Indicatori de realizare:**

7.5.6.1. Infrastructura, echipamentele și mobilierul sunt adaptate pentru utilizare independentă de către beneficiari.

7.5.6.2. Sălile de activități, birourile și blocurile sanitare permit desfășurarea activităților fără bariere fizice sau funcționale.

7.5.6.3. Curțile și spațiile exterioare sunt sigure, bine amenajate și accesibile tuturor beneficiarilor.

7.5.6.4. Mijloacele de transport și parcarile serviciului sunt adaptate nevoilor diverselor tipuri de beneficiari.

7.5.6.5. Spațiile sunt echipate și întreținute conform normelor de siguranță, igienă și confort.

#### **Standardul 3. Managementul de caz**

7.5.7. Serviciul asigură management individualizat de asistență al fiecărui beneficiar, prin planificarea, coordonarea și monitorizarea integrată a nevoilor și serviciilor furnizate.

7.5.8. **Rezultat scontat:** Beneficiarul primește suport personalizat, coordonat și eficient, care răspunde nevoilor sale specifice și promovează incluziunea socială, autonomia și calitatea vieții.

##### **7.5.9. Indicatori de realizare:**

7.5.9.1. Evaluarea inițială este efectuată în maximum 7 zile de la admitere.

7.5.9.2. Activitățile și serviciile oferite sunt adaptate nevoilor, preferințelor și abilităților fiecărui beneficiar.

7.5.9.3. Este asigurată monitorizarea continuă a progresului și ajustarea planului de intervenție după necesitate.

7.5.9.4. Există comunicare și colaborare între personalul serviciului, familie și alte instituții relevante.

**Capitolul II**  
**INTERESUL SUPERIOR AL BENEFICIARULUI**  
**Standardul 4. Abordarea bazată pe drepturile și participarea**  
**beneficiarului în luarea deciziilor**

**7.5.10.** Beneficiarul participă activ la deciziile care îl privesc, iar serviciul promovează respectarea drepturilor, autodeterminării și alegerilor personale.

**7.5.11. Rezultat scontat:** Beneficiarul este implicat în toate etapele planului său și își exprimă liber opțiunile.

**7.5.12. Indicatori de realizare:**

7.5.12.1. Planurile de intervenție includ acordul scris sau verbal al beneficiarului.

7.5.12.2. Personalul aplică metode participative (interviuri, consultări).

7.5.12.3. Beneficiarul este informat continuu asupra drepturilor și serviciilor.

**Standardul 5. Confidențialitatea datelor cu caracter personal**

**7.5.13.** Serviciul respectă integral prevederile legislației privind protecția datelor și prelucrarea acestora doar cu consimțământul beneficiarului.

**7.5.14. Rezultat scontat:** Datele beneficiarului sunt protejate și folosite exclusiv în scopul prestării serviciilor.

**7.5.15. Indicatori de realizare:**

7.5.15.1. Există proceduri interne privind confidențialitatea.

7.5.15.2. Toți angajații semnează declarații de confidențialitate.

7.5.15.3. Accesul la dosarele beneficiarilor este restricționat conform legii.

**Standardul 6. Respectarea identității, demnității și vieții private**

**7.5.16.** Beneficiarul este tratat cu respect, empatie și fără prejudecăți, fiind protejat împotriva oricărei forme de abuz sau tratament degradant.

**7.5.17. Rezultat scontat:** Beneficiarul se simte valorizat și respectat în interacțiunea cu personalul și ceilalți beneficiari.

**7.5.18. Indicatori de realizare:**

7.5.18.1. Spațiile asigură intimitatea (în timpul igienei, alimentației, activităților).

7.5.18.2. Personalul utilizează un limbaj și comportament demn.

7.5.18.3. Există proceduri pentru semnalarea tratamentelor necorespunzătoare.

**Capitolul III**  
**DEZVOLTAREA ȘI DEPRINDERI DE VIAȚĂ ALE BENEFICIARULUI**  
**Standardul 7. Sănătatea, cerințele sanitare și alimentația beneficiarilor**

**7.5.19.** Serviciul promovează starea de sănătate fizică și mintală a beneficiarilor, asigurând condiții igienice, alimentație echilibrată și activități de recuperare.

**7.5.20. Rezultat scontat:** Beneficiarii beneficiază de condiții igienice, alimentație adecvată și suport medical de bază.

**7.5.21. Indicatori de realizare:**

7.5.21.1. Există spații igienice adaptate și curățenie zilnică documentată.

7.5.21.2. Alimentația este planificată conform recomandărilor nutriționale.

7.5.21.3. Se oferă suport pentru igienă personală și kinetoterapie.

**Standardul 8. Educația, recreerea și participarea socială**

**7.5.22.** Serviciul sprijină dezvoltarea personală și socială a beneficiarilor prin programe educaționale, ocupaționale și recreative adaptate.

**7.5.23. Rezultat scontat:** Beneficiarii își dezvoltă abilități cognitive, sociale și de viață independentă.

**7.5.24. Indicatori de realizare:**

7.5.24.1. Centrul dispune de un program periodic de activități ocupaționale, recreative, culturale și sportive, adaptat fiecărui beneficiar.

7.5.24.2. Activitățile se desfășoară individual sau în grup, în cadrul Centrului și/sau în comunitate.

7.5.24.3. Beneficiarii sunt implicați în selectarea și planificarea activităților, în funcție de interese, vârstă și preferințe.

7.5.24.4. Se utilizează materiale, echipamente și metode adecvate tipului de activitate și nivelului de abilități al beneficiarilor.

7.5.24.5. Participarea la activități este înregistrată și monitorizată, evidențiindu-se progresul și gradul de implicare al fiecărui beneficiar.

7.5.24.6. Activitățile contribuie la dezvoltarea abilităților de viață independentă, a relațiilor sociale și la creșterea stimei de sine.

#### **Standardul 9. Dezvoltarea și consolidarea relațiilor sociale ale beneficiarului**

7.5.25. Serviciul facilitează menținerea contactului cu familia, prietenii și comunitatea.

7.5.26. **Rezultat scontat:** Beneficiarul își păstrează legăturile personale și sociale, consolidând incluziunea în comunitate.

7.5.27. **Indicatori de realizare:**

7.5.27.1. Vizitele familiei și participarea la evenimente sunt încurajate.

7.5.27.2. Serviciul sprijină comunicarea periodică cu familia.

7.5.27.3. Relațiile personale sunt respectate și protejate.

#### **Standardul 10. Protecția împotriva abuzului, neglijenței și discriminării**

7.5.28. Serviciul aplică politici clare de prevenire, identificare și raportare a oricărei forme de abuz, violență, exploatare sau discriminare.

7.5.29. **Rezultat scontat:** Beneficiarii și personalul se simt în siguranță și protejați.

7.5.30. **Indicatori de realizare:**

7.5.30.1. Există o procedură de raportare a incidentelor.

7.5.30.2. Personalul este instruit anual privind prevenirea abuzului.

7.5.30.3. Toate cazurile semnalate sunt documentate și analizate.

### **Capitolul IV**

#### **MANAGEMENTUL SERVICIULUI**

##### **Standardul 11. Resurse umane**

7.5.31. Serviciul social „Centru de zi persoane cu dizabilități” dispune de personal calificat, competent și suficient numeric, conform profilului beneficiarilor.

7.5.32. **Rezultat scontat:** Serviciile sunt furnizate de personal competent, care acționează profesionist și centrat pe beneficiar.

7.5.33. **Indicatori de rezultat:**

7.5.33.1. Toți angajații dețin calificarea profesională cerută.

7.5.33.2. Angajările respectă procedura legală și principiul egalității de șanse.

7.5.33.3. Structura de personal respectă organigrama și standardele minime de calitate.

7.5.33.4. Fiecare angajat are fișă de post cu atribuții clare și competențe adecvate funcției.

##### **Standardul 12. Prevenirea violenței asupra personalului**

7.5.34. Serviciul asigură un mediu sigur pentru personal, prevenind și gestionând situațiile de violență sau stres ocupațional.

7.5.35. **Rezultat scontat:** Personalul beneficiază de protecție, sprijin psihologic și condiții de muncă sigure.

7.5.36. **Indicatori de rezultat:**

7.5.36.1. Există plan de prevenire și raportare a incidentelor.

7.5.36.2. Se organizează sesiuni de suport și consiliere pentru personal.

7.5.36.3. Conducerea analizează și răspunde prompt cazurilor raportate.

##### **Standardul 13. Formarea profesională continuă**

7.5.37. Serviciul asigură dezvoltarea continuă a competențelor profesionale ale angajaților.

7.5.38. **Rezultat scontat:** Personalul își actualizează permanent cunoștințele și competențele profesionale, contribuind la îmbunătățirea performanței serviciului.

7.5.39. **Indicatori de realizare:**

7.5.39.1. Existența unui plan anual de formare.

7.5.39.2. Participarea personalului la instruiți, ateliere și schimburi de bune practici.

7.5.39.3. Evaluarea anuală include analiza competențelor și necesităților de formare.

## **Standardul 14. Managementul și evaluarea serviciului**

**7.5.40.** Serviciul aplică un sistem intern de management al calității, bazat pe planificare strategică, monitorizare și raportare transparentă.

**7.5.41. Rezultat scontat:** Serviciul își îmbunătățește constant performanța și eficiența, în baza evaluărilor și feedbackului beneficiarilor.

**7.5.42. Indicatori de realizare:**

7.5.42.1. Există plan strategic și plan anual de activitate.

7.5.42.2. Raportul anual de activitate este public.

7.5.42.3. Se utilizează instrumente de monitorizare a satisfacției beneficiarilor.

## **Standardul 15. Protecția drepturilor și prevenirea incidentelor**

**7.5.43.** Serviciul garantează protejarea drepturilor beneficiarilor și a personalului, prevenind orice incident sau încălcare a drepturilor.

**7.5.44. Rezultat scontat:** Sunt respectate drepturile fundamentale, iar cazurile de încălcare sunt gestionate prompt și corect.

**7.5.45. Indicatori de realizare:**

7.5.45.1. Există registru de incidente și proceduri de soluționare.

7.5.45.2. Se desemnează o persoană responsabilă de protecția drepturilor.

7.5.45.3. Beneficiarii sunt informați periodic despre drepturile lor.

**8. Hotărârea Guvernului nr. 539/2023 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului de protezare și ortopedie și a Standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, Publicat : 11-08-2023 în Monitorul Oficial Nr. 302-305 art. 701, cu modificările și completările ulterioare, se modifică după cum urmează:**

**8.1. În Anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 539/2023, pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului de protezare și ortopedie și a Standardelor minime de calitate:**

**8.1.1.** la punctele 2, 8, 9, 11, 13 subpunctul 4), 14, 16, 26 textul „structura teritorială de asistență socială” se substituie cu textul „agenția teritorială de asistență socială din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, structurile responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia (în continuare - Prestator al serviciului).”;

**8.1.2.** la punctul 7, subpunctul 4) la final se completează cu textul „conform managementului de caz”;

**8.1.3.** la punctul 12, subpunctul 6) după cuvântul „prezintă” se completează cu textul „agenția teritorială de asistență socială, structurile responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia,”;

**8.1.4.** punctul 16, subpunctul 1) sintagma „ secției/direcției” se substituie cu cuvântul „Prestatorului”;

**8.1.5.** punctul 21, subpunctul 1) textul „structurii teritoriale de asistență socială” se completează cu textul ” structurile responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia”;

**8.1.6.** la punctele 24, 25, 26, 29, 31 textul „structura teritorială de asistență socială” se substituie cu cuvântul ”Prestatorul serviciului”;

**8.1.7.** punctul 30, se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

„Finanțarea Serviciului se efectuează conform prevederilor art. 26-28, din Legea nr. 123/2010, cu privire la serviciile sociale”;

**8.1.8.** la punctul 32, textul „ și structura teritorială de asistență socială” se substituie cu textul „Prestatorul serviciului și CREPOR, conform domeniului de competență”;

**8.1.9.** punctul 33, se abrogă.

**8.2.** Anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. 539 din 26 iulie 2023, Standardele minime de calitate, pentru Serviciul de protezare și ortopedie, se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

## **„Capitolul I MANAGEMENTUL SERVICIULUI**

### **Standardul 1. Accesibilitatea și disponibilitatea Serviciului**

8.2.1. Serviciul „Protezare și ortopedie” asigură acces liber, echitabil și nediscriminatoriu tuturor persoanelor eligibile, garantând condițiile necesare pentru solicitarea și primirea serviciilor într-un termen rezonabil, în conformitate cu principiile egalității de șanse și incluziunii sociale.

**8.2.2. Rezultat scontat:** Persoanele cu dizabilități beneficiază, fără discriminare, de acces echitabil și continuu la serviciile de protezare și ortopedie, contribuind la incluziunea lor socială și la exercitarea dreptului la o viață independentă.

#### **8.2.3. Indicatori de performanță:**

8.2.3.1. Servicii existente în toate structurile teritoriale de asistență socială pentru asigurarea accesului beneficiarilor la servicii din toate regiunile țării.

8.2.3.2. Conformitatea spațiilor, infrastructurii serviciului și informațiilor cu normele de accesibilitate pentru persoanele cu diferite tipuri de dizabilitate.

8.2.3.3. Programul de activitate al serviciului este public, previzibil și adaptat nevoilor beneficiarilor.

8.2.3.4. Procesarea cererilor de acces în termenele prevăzute de regulament, cu monitorizarea timpului mediu de soluționare.

8.2.3.5. Gradul de satisfacție al beneficiarilor care confirmă accesibilitatea și disponibilitatea serviciilor conform necesităților proprii.

### **Standard 2. Acces egal și fără bariere la servicii**

8.2.4. Serviciul „Protezare și ortopedie” garantează aplicarea principiului tratamentului egal și adoptă măsuri pentru eliminarea oricăror forme de discriminare, segregare sau excludere în procesul de furnizare a serviciilor.

**8.2.5. Rezultat scontat:** Toate persoanele eligibile beneficiază de acces egal, adaptat nevoilor individuale și specificului dizabilității, în condiții de demnitate, siguranță și respect față de diversitate.

#### **8.2.6. Indicatori de realizare:**

8.2.6.1. Existența și aplicarea procedurilor interne privind asigurarea accesului egal și nediscriminatoriu la servicii.

8.2.6.2. Spațiile Structurilor teritoriale de asistență socială sunt accesibile adaptate fizic și informațional, pentru eliminarea barierelor de acces.

8.2.6.3. Procentul beneficiarilor care confirmă accesul egal la serviciu adaptat nevoilor individuale.

8.2.6.4. Procentul personalului instruit anual privind principiile egalității de șanse și nediscriminării.

8.2.6.5. Prestatorul asigură informarea comunității, prin materiale actualizate și accesibile despre scopul, obiectivele și specificul Serviciului.

### **Standardul 3. Abordarea bazată pe drepturile și participarea beneficiarului în luarea deciziilor**

8.2.7. Serviciul garantează respectarea demnității, autonomiei și participării active a beneficiarului în luarea deciziilor care îl privesc, asigurând informarea completă, accesibilă și adaptată capacităților individuale.

**8.2.8. Rezultat scontat:** Beneficiarii își exercită drepturile în mod liber și participativ, contribuind la îmbunătățirea propriei calități a vieții și la dezvoltarea autonomiei personale, într-un mediu bazat pe respect și incluziune.

#### **8.2.9. Indicatori de realizare:**

8.2.9.1. Procentul beneficiarilor implicați activ în procesul de evaluare și planificare individualizată a serviciilor.

8.2.9.2. Numărul sesizărilor privind tratamente discriminatorii sau încălcări ale demnității personale.

8.2.9.3. Numărul de instruirii anuale destinate personalului privind respectarea drepturilor, demnității și autonomiei beneficiarilor

8.2.9.4. Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind respectarea demnității și participarea activă în procesul decizional

## Capitolul II

### SERVICII PRESTATE ȘI INTERESUL BENEFICIARULUI

#### Standardul 4. Managementul de caz

**8.2.10.** Prestatorul aplică managementul de caz pentru fiecare beneficiar, în scopul asigurării furnizării serviciilor de evaluare, acordare servicii, instruire și monitorizare. Procesul de management de caz se realizează pe baza planului individualizat de asistență, elaborat și implementat de personalul serviciului, cu participarea activă a beneficiarului și, după caz, a reprezentantului legal, în conformitate cu principiile de acces egal la servicii, autonomie și incluziune socială.

**8.2.11. Rezultat scontat:** Beneficiarul este asigurat cu servicii personalizate, coordonate și adaptate nevoilor individuale, care îi asigură accesul la mijloace ajutătoare tehnice corespunzătoare, utilizarea acestora în condiții de siguranță și creșterea gradului de autonomie și incluziune socială.

**8.2.12. Indicatori de realizare:**

8.2.12.1. Serviciul aplică o procedură standardizată de Management de caz, aprobată și implementată conform Regulamentului-cadru.

8.2.12.2. Fiecare beneficiar are elaborat, aprobat și implementat Planul individualizat de asistență.

8.2.12.3. Ponderea participării beneficiarului și/sau reprezentantului legal în procesul decizional privind intervențiile și tipul mijloacelor ajutătoare tehnice.

8.2.12.4. Gradul de satisfacție al beneficiarilor față de serviciile primite, măsurat prin chestionare sau interviuri.

#### Standardul 5. Calitatea, siguranța și evidența mijloacelor ajutătoare tehnice

**8.2.13.** Prestatorul de Serviciu asigură că toate mijloacele ajutătoare tehnice furnizate beneficiarilor sunt conforme cu standardele tehnice, medicale și sanitare, sunt adaptate nevoilor individuale ale beneficiarilor, sigure la utilizare, întreținute corespunzător și înlocuite sau actualizate atunci când este necesar, inclusiv evidența acestora.

**8.2.14. Rezultatul scontat:** Beneficiarii sunt asigurați cu mijloace ajutătoare tehnice conforme, sigure și funcționale, adaptate nevoilor lor individuale, care contribuie la autonomia personală, siguranța fizică și participarea deplină la viața socială. În cadrul structurii teritoriale de asistență socială se duce evidența solicitanților și beneficiarilor asigurați cu mijloacelor ajutătoare tehnice.

**8.2.15. Indicatori de realizare:**

8.2.15.1. Pentru fiecare beneficiar se realizează o evaluare individuală care stabilește tipul mijlocului ajutător tehnic necesar.

8.2.15.2. Prestatorul serviciului menține evidența actualizată a potențialilor beneficiari și beneficiarilor asigurați cu mijloace ajutătoare tehnice.

8.2.15.3. Fiecare mijloc ajutător tehnic livrat este înregistrat în registrul de evidență cu menționarea beneficiarului, tipului, seriei și documentelor de conformitate.

8.2.15.4. Prestatorul deține un plan de mentenanță și verificări periodice pentru toate mijloacele ajutătoare tehnice aflate în utilizare.

8.2.15.5. Beneficiarii sunt instruiți privind utilizarea, întreținerea și siguranța mijloacelor ajutătoare tehnice.

8.2.15.6. Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind calitatea, funcționalitatea și siguranța mijloacelor ajutătoare tehnice.

#### Standardul 6. Coordonare interinstituțională și sprijin comunitar

**8.2.16.** Serviciul asigură mecanisme de coordonare între instituțiile sociale, medicale educaționale și organizațiile comunitare pentru a oferi un traseu incluziv beneficiarilor. Aceasta include colaborarea cu CREPOR, autoritățile publice locale, organizațiile neguvernamentale, voluntarii și familia beneficiarului, pentru a facilita accesul la servicii complementare, sprijin informal, adaptarea mediului și incluziunea socială a acestora.

**8.2.17. Rezultat scontat:** Beneficiarul beneficiază de un sprijin coerent, multidisciplinar și continuu, care acoperă atât nevoile individuale de asigurare cu mijloace ajutătoare tehnice, cât și suportul social și comunitar, contribuind la incluziune, autonomie și îmbunătățirea calității vieții acestuia.

**8.2.18. Indicatori de realizare:**

8.2.19. Existența unui protocol scris de colaborare între serviciul de protezare/ortopedie și alte instituții relevante (sănătate, asistență socială, educație, APL și ONG-uri);

8.2.20. Registru de evidență a referirilor către servicii complementare pentru asigurarea cu mijloace ajutătoare tehnice în parteneriat;

8.2.21. Înregistrarea colaborărilor sau a ședințelor de coordonare, cu decizii și planuri de acțiune documentate;

8.2.22. Monitorizarea și raportarea periodică a cazurilor coordonate interinstituțional, inclusiv verificarea aplicării recomandărilor și suportului comunitar;

8.2.23. Raport de evaluare internă privind eficiența coordonării și impactul sprijinului comunitar asupra rezultatului final pentru beneficiar.

### **Standardul 7. Suport pentru familii și îngrijitori**

8.2.19. Serviciul oferă îngrijitorilor și membrilor familiei beneficiarilor de mijloace ajutătoare tehnice, instruire și suport privind utilizarea, întreținerea și adaptarea mijloacelor ajutătoare tehnice.

8.2.20. **Rezultat scontat:** Serviciul acordă sprijin informațional și practic familiilor și îngrijitorilor persoanelor cu dizabilități, pentru a facilita procesul de adaptare, utilizare corectă a dispozitivelor protetice și menținerea calității vieții beneficiarului.

#### **8.2.21. Indicatori de realizare:**

8.2.21.1. Existența unui mecanism de evaluare a nevoilor de sprijin ale familiei și îngrijitorilor în cadrul procesului de management de caz.

8.2.21.2. Numărul sesiunilor informative sau materiale informative (ghiduri, pliante, fișe practice) privind sprijinul familial și comunitar;

8.2.21.3. Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind suportul primit.

## **Capitolul IV**

### **MANAGEMENTUL SERVICIULUI**

#### **Standardul 8. Resurse umane**

8.2.22. Structura teritorială de asistență socială asigură un sistem coerent de management al resurselor umane, care include recrutarea, angajarea, formarea profesională și dezvoltarea continuă a personalului Serviciului. Procesul de angajare se realizează transparent și în conformitate cu prevederile legislației, urmărind selecția persoanelor calificate, competente și cu abilități adecvate pentru prestarea serviciilor de protezare și ortopedie.

8.2.23. **Rezultat scontat:** Serviciul de protezare și ortopedie dispune de personal calificat, competent și motivat, angajat prin proceduri transparente și beneficiind de formare profesională continuă, care contribuie la furnizarea unor servicii de calitate, sigure și centrate pe nevoile beneficiarilor.

#### **8.2.24. Indicatori de realizare:**

8.2.24.1. Prestatorul serviciului efectuează selectarea, angajarea și promovarea personalului în conformitate cu prevederile legislației, cu informarea obligatorie a CREPOR-ului;

8.2.24.2. angajarea personalului se realizează cu respectarea prevederilor legislației.

8.2.24.3. angajații Serviciului participă la cursuri de instruire inițială și continuă, în scopul oferirii serviciilor de calitate și sporirii nivelului lor de competență profesională;

8.2.24.4. prestatorul serviciului în colaborare cu CREPOR aplică un plan de instruire profesională inițială și continuă a personalului Serviciului, în conformitate cu Standardele minime de calitate.

#### **Standardul 9. Confidențialitate și protecția datelor cu caracter personal**

8.2.25. Prestatorul serviciului asigură înregistrarea, utilizarea, transmiterea și arhivarea datelor referitoare la beneficiari și procesul de prestare a Serviciului. Procedurile aplicate garantează exactitatea, integritatea, confidențialitatea și securitatea datelor, în conformitate cu legislația națională privind protecția datelor cu caracter personal.

8.2.26. **Rezultat scontat:** Datele și documentele aferente beneficiarilor sunt gestionate într-un mod organizat, securizat și transparent, iar accesul la acestea este controlat, astfel încât să fie disponibil doar persoanelor autorizate și să permită monitorizarea eficientă a serviciului.

#### **8.2.27. Indicatori de realizare:**

8.2.27.1. Fiecare beneficiar are dosar personal complet, numerotat și arhivat, care conține toate documentele aferente procesului de prestare a serviciului.

8.2.27.2. Informațiile și documentele se păstrează în condiții de securitate fizică și electronică, conform legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

8.2.27.3. Personalul serviciului este instruit periodic privind protecția datelor și confidențialitatea informațiilor beneficiarilor.

8.2.27.4. Stocarea și transmiterea informațiilor se efectuează în condiții de securitate fizică și electronică, conform legislației.

### **Standardul 10. Evaluarea și monitorizarea Serviciului**

**8.2.28.** Prestatorul serviciului asigură evaluarea și monitorizarea sistematică a Serviciului pentru îmbunătățirea calității activităților și a rezultatelor obținute.

**8.2.29. Rezultat scontat:** Serviciul este monitorizat și evaluat constant, iar datele obținute conduc la creșterea calității serviciilor și la satisfacția beneficiarilor și familiilor acestora.

#### **8.2.30. Indicatori de realizare:**

8.2.30.1. Existența și aplicarea unei proceduri de evaluare și monitorizare care include, performanța profesională a personalului, calitatea serviciilor prestate și gradul de satisfacție al beneficiarilor și familiilor acestora.

8.2.30.2. Rapoarte/dări de seamă/informații transmise către CREPOR conform graficului stabilit (lunar, trimestrial, semestrial, anual), utilizând formularele și chestionarele aprobate.”

### **9. Hotărârea Guvernului Nr. 198/2019 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate Publicat : 12-04-2019 în Monitorul Oficial Nr. 132-138 art. 252, cu următoarele modificări:**

**9.1.** în textul hotărârii și anexe, textul „Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale”, la orice formă gramaticală, se substituie cu textul „Ministerul Muncii și Protecției Sociale”, la forma gramaticală corespunzătoare.

#### **9.2. În Anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr.198/2019, Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități, cu următoarele modificări:**

**9.2.1.** la punctul 4, cuvântul „Skype” se substituie cu sintagma „platformă online, rețele sociale,”;

**9.2.3.** punctul 13, subpunctul 12) cuvântul „trimestriale” se substituie cu cuvântul „lunar”;

**9.2.4.** punctul 14, subpunctul 2) , cuvântul „conflict” se substituie cu cuvântul „dificile”;

**9.2.5.** punctul 17:

9.2.5.1. textul „numărul special al Serviciului” se substituie cu cuvântul „Serviciu”;

9.2.5.2. sintagma „poate fi” se substituie cu sintagma „este”;

**9.2.6.** punctul 27 se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:

„27. Personalul de bază include specialiști cu studii superioare în domeniul psihologiei sau altor științe socioumane, dintre care:

9.2.6.1. managerul Serviciului, care exercită și funcția de consilier dacă este necesar;

9.2.6.2. 3 consilieri (unul dintre care cu studii juridice, posibil 0,5 unități).”.

#### **9.3. Anexa la Hotărârea Guvernului nr. 198 03 aprilie 2019, Standarde minime de calitate pentru Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități, se expune în redacție nouă, cu următorul cuprins:**

### **„Capitolul I**

### **ACCES, CONDIȚII ȘI PARTICIPARE**

#### **Standardul 1. Informare și acces la Serviciu**

**9.3.1.** Persoanele cu dizabilități sunt informate clar și accesibil privind drepturile lor și modalitățile de contactare a Serviciului, rapid și fără bariere prin canale multiple și adaptare nevoilor acestora.

**9.3.1. Rezultat scontat:** Beneficiarii au acces la informații privind și serviciul, fără bariere de comunicare și acces.

#### **9.3.2.Indicatori de realizare:**

9.3.2. Serviciul funcționează continuu și este accesibil pentru persoanele cu diferite tipuri de dizabilitate;

9.3.3. Materialele informative se pun la dispoziția beneficiarilor în formate accesibile.

9.3.4. Prestatorul ține evidența apelurilor recepționate și a timpului de răspuns pe categorii de solicitanți recepționate;

9.3.5. Beneficiarii transmit feedback privind claritatea și utilitatea informațiilor, utilizat pentru evaluarea calității serviciului.

9.3.6. Nivelul de cunoaștere a Serviciului în sondajele de percepție.

## **Standardul 2. Baza tehnico-materială și accesibilitatea Serviciului**

9.3.4. Serviciul este disponibil continuu și accesibil tuturor persoanelor cu dizabilități, indiferent de tipul dizabilității, iar infrastructura tehnico-materială permite gestionarea eficientă a tuturor solicitărilor, menținerea calității informațiilor.

9.3.5. **Rezultat scontat:** Serviciul dispune de toate resursele și echipamentele necesare pentru a funcționa neîntrerupt, inclusiv infrastructură tehnică pentru preluarea simultană a apelurilor și mesajelor

### **9.3.6. Indicatori de rezultat**

9.3.6.1. Gradul de funcționare al Serviciului conform reglementării;

9.3.6.2. Accesibilitatea echipamentelor disponibile pentru recepționarea apelurilor simultane;

9.3.6.3. Procentul materialelor informative adaptate în formate accesibile;

9.3.6.4. Gradul de satisfacție al beneficiarilor privind accesibilitatea și utilitatea serviciului.

## **Capitolul II**

## **MANAGEMENTUL SERVICIULUI**

### **Standardul 3. Resurse umane**

9.3.7. Prestatorul de servicii asigură structura și statele de personal conform legislației, angajează personal calificat, stabilește fișele de post și contractele individuale de muncă, organizează formarea profesională continuă și supervizează activitatea angajaților pentru garantarea calității serviciului.

9.3.8. **Rezultat scontat:** Serviciul este prestat de personal competent, instruit și responsabil, capabil să furnizeze asistență telefonică de calitate, în condiții de profesionalism, confidențialitate și respectarea drepturilor beneficiarilor.

### **9.3.9. Indicatori de realizare:**

9.3.9.1. Posturile prevăzute sunt ocupate de personal calificat conform cerințelor.

9.3.9.2. Fiecare angajat deține fișă de post care detaliază cerințele de calificare necesar.

9.3.9.3. Prestatorul de servicii asigură instruirea specialiștii serviciului.

9.3.9.4. Activitatea personalului este monitorizată și evaluată anual.

### **Standardul 4. Managementul și evaluarea Serviciului, protecția drepturilor beneficiarilor și prevenirea incidentelor**

9.3.10. Prestatorul de servicii asigură un sistem eficient de management, coordonare și monitorizare a activității Serviciului, bazat pe proceduri interne clare de raportare, evaluare și control al calității intervențiilor.

9.3.11. **Rezultat scontat:** Activitatea Serviciului se desfășoară coerent, transparent și în conformitate cu cerințele legale, asigurând trasabilitatea fiecărui caz și calitatea răspunsului oferit beneficiarilor.

### **9.3.12 Indicatori de realizare:**

9.3.12.1. Serviciul are desemnat un coordonator responsabil de managementul operațional și de supervizarea personalului.

9.3.12.2. Sunt elaborate și aplicate proceduri scrise privind: preluarea apelurilor, documentarea cazurilor, intervenția și raportarea către autoritățile competente.

9.3.12.3. Se asigură raportarea periodică (/trimestrială/semestrială/anuală) către autoritatea contractantă sau finanțatoare.

9.3.12.4. Fiecare intervenție este înregistrată în sistemul de evidență internă, cu respectarea confidențialității datelor.

9.3.12.5. Se realizează evaluări periodice ale performanței Serviciului și ale personalului, în baza indicatorilor de calitate stabiliți.

### Capitolul III

## CONFIDENȚIALITATEA ȘI SUPORTUL BENEFICIARULUI

### Standardul 4. Confidențialitate datelor

**9.3.13.** Prestatorul și consilierii Serviciului garantează protecția datelor personale și a vieții private a beneficiarilor, solicitând consimțământul informat al acestora pentru prelucrarea și transmiterea datelor către terți și respectând toate prevederile legale privind protecția datelor.

**9.3.14. Rezultat scontat:** Beneficiarii Serviciului au garanția respectării dreptului la confidențialitate și la inviolabilitatea vieții private și de familie.

**9.3.15. Indicatori de realizare:**

9.3.15.1. Prestatorul dispune de politici și regulamente interne privind protecția datelor și evidența apelurilor.

9.3.15.2. Accesul la datele cu caracter personal este restricționat prin măsuri tehnice și organizatorice pentru securizarea individuală și control.

9.3.15.3. Consilierii sunt instruiți periodic privind confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal.

9.3.15.4. Orice transmitere a datelor către terți se realizează doar cu consimțământul explicit al beneficiarului și în conformitate cu prevederile legale.

### Standardul 5. Suport informațional complet

**9.3.16.** Serviciul asigură furnizarea de informații corecte, actualizate și accesibile privind drepturile persoanelor cu dizabilități, serviciile disponibile și modalitățile de accesare a acestora. Beneficiarii sunt sprijiniți prin consiliere profesională și, după caz, referiți către instituțiile competente pentru soluționarea nevoilor identificate.

**9.3.17. Rezultat scontat:** Beneficiarii primesc informații urgente, complete și corecte, care le permit luarea de decizii informate și accesarea serviciilor de care au nevoie, contribuind la exercitarea deplină a drepturilor lor.

**9.3.18. Indicatori de realizare:**

9.3.18.1. numărul total al solicitărilor de informații înregistrate și procesate în cadrul serviciului;

9.3.18.2. timpul mediu de răspuns al serviciului la solicitările de informații formulate de beneficiari;

9.3.18.3. Gradul de completitudine și acuratețe al informațiilor furnizate beneficiarilor, determinat prin evaluări periodice;

9.3.18.4. Numărul de cazuri pentru care beneficiarii au fost referiți către instituțiile competente, în vederea soluționării cererilor acestora;

### Standardul 6. Intervenție rapidă în cazuri de risc iminent

**9.3.19.** Serviciul identifică și gestionează prompt situațiile de risc iminent, cooperând cu instituțiile competente, pentru a preveni vătămarea fizică, psihică sau socială a persoanelor cu dizabilități.

**9.3.20. Rezultat scontat:** Beneficiarii aflați în situații de risc, sunt asigurați cu protecție imediată, prin intervenții coordonate și eficiente care previn agravarea pericolului privind viața și integritatea acestora.

**9.3.21. Indicatori de realizare:**

9.3.21.1. Serviciul dispune de un protocol intern de intervenție rapidă și de referire a cazurilor de risc iminent către autoritățile competente.

9.3.21.2. Consilierii sunt instruiți privind procedurile de identificare, evaluare și referire a cazurilor urgente.

9.3.21.3. Toate cazurile de risc iminent sunt documentate, iar intervențiile sunt realizate prompt și coordonat cu instituțiile abilitate.

### Standardul 7. Colaborare interinstituțională

**9.3.22.** Serviciul asigură referirea rapidă și coordonată a beneficiarilor către instituțiile și organizațiile partenere competente și urmărește soluționarea cazurilor în colaborare cu acestea.

**9.3.23. Rezultat scontat:** Beneficiarii primesc suport incluziv și coordonat, fiind direcționați către instituțiile și organizațiile care pot oferi intervenția necesară, cu respectarea drepturilor și siguranței acestora.

**9.3.24. Indicatori de realizare:**

9.3.24.1. Serviciul dispune de o bază de date actualizată cu datele de contact ale organelor competente și organizațiilor partenere.

9.3.24.2. Consilierii aplică proceduri clare de referire și documentează fiecare caz direcționat.

9.3.23.3. Feedback-ul instituțiilor partenere și al beneficiarilor confirmă eficiența procesului de referire.

## **Capitolul IV**

### **INTERESUL SUPERIOR AL BENEFICIARULUI**

#### **Standardul 8. Respectarea principiilor de incluziune, egalitate și nediscriminare**

**9.3.25.** Serviciul se desfășoară conform principiilor de incluziune socială, egalitate de șanse și nediscriminare, garantând acces egal tuturor persoanelor cu dizabilități, indiferent de tipul sau gradul dizabilității, sex, vârstă, etnie, religie sau statut social. Operatorii aplică aceste principii în toate interacțiunile cu beneficiarii.

**9.3.26. Rezultat scontat:** Beneficiarii serviciului primesc asistență egală, corectă și nediscriminatorie, cu respectarea drepturilor fundamentale și a demnității umane.

**9.3.27. Indicatori de realizare:**

9 preluate respectă principiile de egalitate și incluziune.

9.3.27.2. Consilierii participă anual la instruiți privind nediscriminarea și incluziunea socială.

9.3.27.3. Prestatorul menține proceduri interne de monitorizare a respectării principiilor de egalitate și nediscriminare.

#### **Standardul 9. Servicii de sprijin comunitar și acces la viața independentă**

**9.3.28.** Serviciul facilitează accesul persoanelor cu dizabilități la servicii de sprijin comunitar, consiliere și resurse care promovează autonomia, participarea socială și viața independentă. Consilierii informează beneficiarii despre opțiunile disponibile în comunitate și îi sprijină în identificarea soluțiilor adaptate nevoilor individuale.

**9.3.29. Rezultat scontat:** Beneficiarii dobândesc informații și sprijin pentru incluziunea activă în comunitate, consolidarea independenței personale și utilizarea eficientă a resurselor disponibile.

**9.3.30. Indicatori de realizare:**

9.3.30.1. Consilierii oferă în procesul discuțiilor informații privind servicii comunitare și opțiuni de viață independentă, conform necesităților.

9.3.30.2. Operatorii participă la instruiți privind suportul pentru viața independentă și incluziunea socială.

**10.** Hotărârea Guvernului nr. 824/2008 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în centrele de zi pentru copii cu dizabilități, Publicat : 11-07-2008 în Monitorul Oficial Nr. 122-124 art. 831, se abrogă.

**11.** Proiectul de hotărâre a Guvernului intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

**PRIM-MINISTRU**

**Alexandru Munteanu**

**Contrasemnează:**

Ministră a muncii  
și protecției sociale

Natalia PLUGARU

Ministrul finanțelor

Andrian GAVRILIȚĂ