

Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului social Spălătorie Socială

CAPITOLUL I. PRINCIPII DE REGLEMENTARE

Accesibilitatea și disponibilitatea – standardul 1

- 1.1. Prestatorul asigură acces egal la Serviciu pentru toți beneficiarii care sunt eligibili.
- 1.2. **Rezultat scontat:** Serviciul este accesibil și disponibil.
- 1.3. **Indicatori de realizare:**
 - 1.3.1. Prestatorul pune la dispoziție: Datele de contact (adresa, numărul de telefon și adresa);
 - 1.3.2. Prestatorul are stabilite criteriile de eligibilitate pentru admiterea în serviciu;
 - 1.3.3. Serviciul este amenajat într-un mod care asigură accesibilitatea persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu dificultăți de mobilitate fiind dotat cu căi de acces, instalate cu respectarea normativelor în construcții.

Informare - standardul 2

- 1.4. Prestatorul asigură informarea comunității, a beneficiarilor și a familiilor acestora cu privire la serviciile prestate.
- 1.5. **Rezultat scontat:** persoanele interesate, potențialii beneficiari au acces la informațiile referitoare la modul de organizare și funcționare a Serviciului, condițiile de admitere, serviciile prestate, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.
- 1.6. **Indicatori de realizare:**
 - 1.6.1. Prestatorul pune la dispoziție materiale informative actualizate privind forma serviciilor.
 - 1.6.2. Materialele informative conțin date despre serviciile prestate, condiții de admitere, drepturi și obligații.
 - 1.6.3. Prestatorul informează comunitatea în cadrul diferitor evenimente organizate în comunitate sau în regim online.

Abordare individualizată – standardul 3

- 1.7. Prestatorul de serviciu asigură beneficiarilor serviciului abordare individualizată în procesul de acordare și realizare a activităților în cadrul serviciului;
- 1.8. **Rezultat scontat:** Activitățile realizate în cadrul serviciului corespund necesităților individuale ale beneficiarilor.
- 1.9. **Indicatori de realizare:**

1.9.1. Prestatorul ajustează serviciile prestate în funcție de necesitățile evaluate/reevaluate ale beneficiarului.

1.9.2. Prestatorul asigură prestarea serviciilor în conformitate cu prevederile contractului încheiat cu beneficiarul.

Participarea beneficiarului – standardul 4

1.10. Prestatorul de serviciu asigură participarea beneficiarilor la toate etapele prestării serviciului, inclusiv în procesul de monitorizare, evaluare și dezvoltare a serviciului.

1.11. **Rezultat scontat:** Beneficiarul participă activ în procesul de evaluare, planificare și prestare a Serviciului. Participarea beneficiarilor contribuie la îmbunătățirea calității serviciului oferit.

1.12. **Indicatori de realizare:**

1.12.1. Beneficiarul este încurajat și implicat în evaluarea inițială, în planificarea Serviciului și prestarea acestuia;

1.12.2. Beneficiarul își exprimă opinia prin semnătură privind necesitățile evaluate, planificarea și prestarea Serviciului;

1.12.3. Prestatorul încheie cu fiecare beneficiar/reprezentant legal acordul de colaborare privind prestarea serviciului;

1.12.4. Prestatorul de serviciu are proceduri clare cu privire la exprimarea opiniei și participarea beneficiarilor în luarea deciziilor care îl vizează la toate etapele prestării serviciului.

Confidențialitatea informației – standardul 5

1.13. Prestatorul asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal.

1.14. **Rezultat scontat:** Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

1.15. **Indicatori de realizare:**

1.15.1. Prestatorul de serviciu dispune de reguli interne cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal, care este adusă la cunoștința beneficiarilor;

1.15.2. Personalul serviciului cunoaște regulile de operare cu informațiile cu caracter personal. Beneficiarul semnează acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal, care se păstrează la dosarul beneficiarului;

1.15.3. Angajații Serviciului semnează acorduri de prelucrare a datelor cu caracter personal și declarații de confidențialitate, care se păstrează la dosarul angajatului.

Nondiscriminarea – standardul 6

1.16. Prestatorul de serviciu asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciului.

1.17. **Rezultat scontat:** Prestarea serviciului este realizată fără nici o discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinii politice sau de altă natură, de cetățenie, apartenența etnică sau origine socială, de statutul obținut prin naștere, de situația materială, de gradul și tipul de dizabilitate, de aspectele specifice de creștere și educație a copiilor, a părinților lor ori a altor reprezentanți legali ai acestora, de locul aflării lor (familie, instituție educațională, serviciu social, instituție medicală, comunitate etc.).

1.18. **Indicatori de realizare:**

1.18.1. Prestatorul informează contra semnătură personalul privind prevederile legale în domeniul nondiscriminării;

1.18.2. Personalul serviciului cunoaște prevederile legale în domeniul nondiscriminării și aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a serviciului;

1.18.3. Numărul petițiilor care se referă la aplicarea practicilor discriminatorii în procesul de prestare a Serviciului.

CAPITOLUL II. MANAGEMENTUL DE CAZ

Admiterea beneficiarului – standardul 7

1.19. Admiterea beneficiarului în Serviciu se efectuează conform prevederilor din Regulamentul-cadru.

1.20. **Rezultat:** Beneficiarii sunt admiși conform procedurii de admitere în cadrul Serviciului.

1.21. **Indicatori de realizare:**

1.21.1. Prestatorul are reglementată procedura de admitere a beneficiarului în cadrul Serviciului.

1.21.2. Dosarul beneficiarului conține următoarele acte:

1.21.2.1. Cerere de solicitare a Serviciului;

1.21.2.2. Copia actelor de identitate;

1.21.2.3. Copia documentelor care confirmă vulnerabilitatea, după caz (certificat cu privire la confirmarea dizabilității, certificat cu privire la componența familiei, etc.);

1.21.2.4. Raportul de evaluare a necesităților;

1.21.2.5. Planul individualizat de asistență;

1.21.2.6. Contractul de prestare a Serviciului;

1.21.2.7. Acord de colaborare încheiat între Prestator și beneficiar;

1.21.2.8. Acord de prelucrare a datelor cu caracter personal semnat de beneficiar;

1.21.2.9. Fișa de referire, după caz;

1.21.2.10. Alte acte, după caz.

1.21.3. Decizia de admitere în Serviciu se ia de către Prestator în urma examinării dosarului beneficiarului și a recomandărilor Comisiei.

Modificarea, suspendarea și încetarea prestării Serviciului – standardul 8

1.22. Prestatorul modifică, suspendă sau încetează prestarea Serviciului conform prevederilor legale.

1.23. **Rezultat scontat:** Prestatorul aplică proceduri privind modificarea, suspendarea și încetarea Serviciului

1.24. **Indicatori de realizare:**

1.24.1. Prestatorul deține și aplică procedura privind modificarea, suspendarea sau încetarea prestării Serviciului, elaborat în baza Regulamentului-cadru;

1.24.2. Condițiile de modificare, suspendare sau încetare a Serviciului sunt aduse la cunoștința beneficiarului în scris;

1.24.3. Modificarea, suspendarea sau încetarea Serviciului se realizează în rezultatul monitorizării și reevaluării situației beneficiarului.

CAPITOLUL III. ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Dotarea Serviciului și autorizațiile/certIFICATELE DE ÎNREGISTRARE – standardul 9

1.25. Serviciul dispune de spații adecvate pentru activitatea desfășurată, dotate conform cerințelor legale în funcție de activitățile prestate.

1.26. **Rezultat scontat:** Amenajarea și dotarea spațiilor corespunde normelor legale pentru forma de prestare a Serviciului.

1.27. **Indicatori de realizare:**

1.27.1. Serviciul corespunde cerințelor specifice privind amenajarea unității de prestare, asigurarea cu apă și canalizare, iluminare și ventilare, utilaj, mobilier tehnologic și ustensile, inclusiv cerințe tehnice față de spațiile și dotările unității de prestare a serviciilor;

1.27.2. Prestatorul dispune de documentele și autorizațiile/certificatele de înregistrare pentru desfășurarea legală a Serviciului;

1.27.3. Spațiile interioare sunt accesibile pentru persoanele cu probleme locomotorii sau dizabilități locomotorii.

Organizarea și funcționarea Serviciului – standardul 10

1.28. Prestatorul asigură organizarea și funcționarea formei de Serviciu conform cadrului legal și necesităților identificate ale beneficiarilor.

1.29. **Rezultat scontat:** Beneficiarii primesc forma de Serviciu conform necesităților identificate și posibilităților Serviciului.

1.30. **Indicatori de realizare:**

1.30.1. Prestatorul asigură funcționarea Serviciului în baza unui program de activitate stabil;

1.30.2. Programul de activitate este afișat într-un loc vizibil și adus la cunoștința beneficiarului;

1.30.3. Prestatorul deține și aplică un mecanism de evidență a beneficiarilor.

Monitorizarea și evaluarea activității Serviciului – standardul 11

1.31. Prestatorul deține și aplică o procedură de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarului în care este prevăzută participarea acestuia.

1.32. **Rezultat scontat:** Prestatorul acordă Serviciul în conformitate cu necesitățile beneficiarului.

1.33. **Indicatori de rezultat:**

1.33.1. Prestatorul monitorizează și evaluează Serviciul prin:

1.33.1.1. vizite la locul prestării Serviciului;

1.33.1.2. după caz, prin vizite la reședința curentă a beneficiarului.

1.33.2. Evaluarea și monitorizarea Serviciului prin vizite la locul prestării Serviciului includ analiza programului de activitate, graficul de prestare și listele de evidență, și în funcție de tipul serviciului prestat.

Furnizarea serviciilor de spălare - standardul 12

1.34. Serviciul asigură spălarea, uscarea și, după caz, călcarea articolelor de îmbrăcăminte în condiții de siguranță și igienă.

1.35. **Rezultat scontat:** Beneficiarii primesc articole curate și igienizate corespunzător.

1.36. **Indicatori de monitorizare:**

1.36.1. numărul mediu de cicluri de spălare/beneficiar/lună;

1.36.2. respectarea capacității maxime a mașinilor de spălat;

1.36.3. existența procedurilor scrise de spălare și igienizare;

1.36.4. gradul de satisfacție al beneficiarilor (min. 80%).

Siguranța și igiena spațiilor - standardul 13

1.37. Prestatorul asigură condiții corespunzătoare de igienă, securitate și sănătate în muncă.

1.38. **Rezultat scontat:** Riscurile pentru sănătatea beneficiarilor și a personalului sunt prevenite.

1.39. **Indicatori de monitorizare:**

1.39.1. existența programului de curățenie și dezinfecție;

1.39.2. frecvența igienizării spațiilor (zilnic);

1.39.3. existența echipamentului individual de protecție;

1.39.4. numărul incidentelor de securitate.

CAPITOLUL IV: MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Cadrul de organizare și funcționare a Serviciului – standardul 14

1.40. Prestatorul asigură un cadru de organizare și funcționare a Serviciului în conformitate cu Regulamentul intern de organizare.

1.41. **Rezultat scontat:** Serviciul este organizat și funcționează conform Regulamentului intern de organizare.

1.42. **Indicatori de realizare:**

1.42.1. Serviciul este instituit în baza actului administrativ al fondatorului;

1.42.2. Prestatorul aprobă Regulamentul intern de organizare și funcționare a Serviciului în baza Regulamentului-cadru;

1.42.3. Regulamentul intern de organizare și funcționare a Serviciului este actualizat la necesitate, dar nu mai rar decât o dată la 3 ani;

1.42.4. Personalul Serviciului este informat asupra prevederilor regulamentului intern de organizare și funcționare și legislația aplicabilă domeniului.

Planificarea și dezvoltarea Serviciului – standardul 15

1.43. Prestatorul asigură planificarea și dezvoltarea Serviciului conform necesităților beneficiarilor, scopului și obiectivelor stabilite.

1.44. **Rezultat scontat:** Forma Serviciului prestat corespunde necesităților beneficiarilor.

1.45. **Indicatorii de realizare:**

1.45.1. Prestatorul aprobă Planul anual de activitate;

1.45.2. Prestatorul, planifică mijloace financiare necesare pentru activitatea Serviciului;

1.45.3. Prestatorul întocmește rapoarte de activitate.

Resursele umane – standardul 16

1.46. Serviciul dispune de structură de personal organizată în mod corespunzător, în conformitate cu scopul, obiectivele și volumul activităților Serviciului.

1.47. **Rezultatul scontat:** Resursele umane corespund cerințelor de bază pentru desfășurarea eficientă a procesului de prestare a Serviciului.

1.48. **Indicatorii de realizare:**

1.48.1. Prestatorul deține o organigramă a Serviciului;

1.48.2. Statele de personal sunt aprobate și actualizate în funcție de necesitățile Serviciului;

1.48.3. Personalul este angajat în baza Codului muncii al Republicii Moldova și a actelor normative subsecvente.

CAPITOLUL V: PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor din partea personalului și față de personal - standardul 17

1.49. Prestatorul Serviciului asigură beneficiarilor și angajaților protecție împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare și trafic aplicând un sistem de reguli și proceduri de prevenire și reacționare la astfel de cazuri.

1.50. **Rezultat scontat:** Beneficiarii și angajații sunt protejați împotriva abuzurilor, violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant.

1.51. Indicatorii de realizare:

1.51.1. Serviciul implementează procedura internă cu privire la protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare și trafic;

1.51.2. Prestatorul asigură instruirea personalului cu privire la implementarea procedurii cu privire la protecția împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare și trafic;

1.51.3. Prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de violență, neglijare și exploatare din partea personalului, altor beneficiari sau altor persoane din afara Serviciului.

Depunerea și examinarea petițiilor – standardul 18

1.52. Prestatorul deține și aplică procedura de depunere și examinare a petițiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire la lezarea drepturilor beneficiarilor și personalului, examinate în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova.

1.53. **Rezultat scontat:** Aplicarea procedurilor de depunere și examinare a petițiilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate beneficiarului.

1.54. Indicatori de realizare:

1.54.1. Petițiile sânt examinate în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova;

1.54.2. Petiționarul este informat despre rezultatul examinării petiției;

1.54.3. Serviciul deține o boxă în care beneficiarii pot depune petiții scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității serviciilor prestate;

1.54.4. Serviciul deține un registru privind evidența petițiilor.