

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE Nr. _____
din _____
Chișinău

Cu privire la prestarea serviciilor de reabilitare profesională

(reglementarea serviciilor de reabilitare profesională pentru integrarea în muncă a persoanelor cu dizabilități)

În temeiul art. 40 alin. (5) - (9) din Legea nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 150-159, art. 508), cu modificările ulterioare, art. 32 alin. (4) din Legea nr. 98/2012 privind administrația publică de specialitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 160-164, art. 537), cu modificările ulterioare, art. 8 alin. (2) și alin. (7) lit. g) din Legea nr. 246/2017 cu privire la întreprinderea de stat și întreprinderea municipală (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 441-450, art. 750), cu modificările ulterioare, precum și art. 10 și 29 din Legea nr. 105/2018 cu privire la promovarea ocupării forței de muncă, (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 295-308, art. 448), cu modificările ulterioare, **Guvernul HOTĂRĂȘTE:**

1. Se aprobă:

1) Regulamentul-cadru cu privire la prestarea Serviciilor de reabilitare profesională, conform anexei nr. 1;

2) Standardele minime de calitate pentru Serviciile de reabilitare profesională, conform anexei nr. 2.

2. Cheltuielile pentru prestarea Serviciilor de reabilitare profesională se vor efectua din contul și în limitele alocațiilor financiare aprobate anual în aceste scopuri în bugetul Ministerului Muncii și Protecției Sociale, și alte surse conform legislației.

3. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

4. Hotărârea Guvernului nr. 272/2017 cu privire la prestarea serviciilor de reabilitare profesională în cadrul Centrului Republican Experimental Protezare, Ortopedie și Reabilitare (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 144-148, art. 348), cu modificările ulterioare, se abrogă.

5. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

PRIM-MINISTRU

Alexandru Muntean

Contrasemnează:

Ministrul muncii

și protecției sociale

Ministrul finanțelor

Natalia PLUGARU

Andrian GAVRILIȚĂ

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul-cadru cu privire la prestarea Serviciilor de reabilitare profesională (*în continuare - Regulament*) stabilește modul de organizare, funcționare, finanțare și prestare a Serviciilor de reabilitare profesională, ca servicii de sprijin și suport pentru incluziune socială, integrare, reintegrare și/sau menținere în câmpul muncii a persoanelor cu dizabilități.

2. Serviciile de reabilitare profesională sunt servicii de sprijin pentru încadrare în câmpul muncii, destinate persoanelor cu dizabilități, orientate spre recuperarea și compensarea capacităților funcționale și profesionale, în vederea incluziunii socio-profesionale pe termen lung.

3. Reabilitarea profesională constituie un serviciu integrat de asistență și sprijin pentru persoanele cu dizabilități care include măsuri de evaluare, recuperare a funcțiilor organismului, orientare, consiliere și formare profesională.

4. În sensul prezentului Regulament sunt utilizate următoarele noțiuni:

4.1. Beneficiar – persoana care întrunește condițiile prevăzute de prezentul Regulament- și beneficiază de Servicii de reabilitare profesională.

4.2. Prestator de servicii de reabilitare profesională (prestator) – persoana juridică de drept public sau privat, acreditată conform legislației, care furnizează Servicii de reabilitare profesională persoanelor cu dizabilități, în condițiile prezentei hotărâri.

4.3. Echipă multidisciplinară – grup de specialiști, conform prezentului Regulament, constituit de prestator, care asigură evaluarea capacității de muncă, planificarea, implementarea și monitorizarea serviciilor de reabilitare profesională, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului conform Planului individualizat de asistență.

Capitolul II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE SERVICIILOR

5. Scopul serviciilor de reabilitare profesională este dezvoltarea, menținerea ori redobândirea capacității de muncă, facilitarea integrării sau reintegrării pe piața muncii a persoanelor cu dizabilități, în condiții de egalitate și nediscriminare.

6. Obiectivele Serviciilor sunt:

6.1. Evaluarea și analiza capacităților funcționale, cognitive și profesionale, în vederea stabilirii măsurilor adecvate de intervenție pentru reabilitarea profesională, integrare sau reintegrare pe piața muncii;

6.2. Elaborarea Planului individualizat de asistență în domeniul reabilitării profesionale;

6.3. Recuperarea și compensarea capacităților funcționale și profesionale în vederea sporirii autonomiei și facilitarea integrării socio-profesionale, asigurând participarea activă a persoanelor cu dizabilități respectarea drepturilor acestora și promovarea egalității de șanse;

6.4. Facilitarea cooperării interinstituționale pentru reabilitarea profesională;

6.5. Asigurarea consilierii și formării profesionale, precum și sprijin pentru adaptarea rezonabilă la locul de muncă, privind incluziunea persoanelor cu dizabilități pe piața muncii pe termen lung.

7. Principiile de organizare și funcționare a serviciilor de reabilitare profesională sunt următoarele:

7.1. Abordarea centrată pe persoană, care plasează beneficiarul în centrul procesului de reabilitare profesională;

7.2. Respectarea drepturilor omului, demnității și egalității și nediscriminării în accesul la servicii de reabilitare;

7.3. Participarea activă a beneficiarului și obținerea consimțământului informat pentru toate măsurile planificate;

7.4. Abordarea individualizată conform potențialului profesional de reabilitare;

7.5. Cooperarea interinstituțională, pentru asigurarea unui sprijin integrat și coordonat continuu.

Capitolul III

ORGANIZAREA ȘI PRESTAREA SERVICIILOR DE REABILITARE PROFESIONALĂ

8. Prestatorul exercită următoarele competențe în domeniul prestării serviciilor de reabilitare profesională:

8.1. organizează și asigură prestarea serviciilor de reabilitare profesională, în conformitate cu principiile egalității de șanse, nediscriminării și incluziunii sociale;

8.2. asigură cu personal necesar pentru prestarea serviciilor de reabilitare profesională, în limita statelor de personal aprobate;

8.3. organizează și asigură formarea inițială și continuă a personalului implicat în prestarea serviciilor de reabilitare profesională;

8.4. decide asupra admiterii solicitanților la serviciile de reabilitare profesională, în baza evaluării multidisciplinare;

8.5. stabilește graficul și durata prestării serviciilor de reabilitare profesională, în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor;

8.6. cooperează cu Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, Centrul Republican de Asistență Psihopedagogică, după caz, alte instituții de reabilitare medicală, prestatori de servicii educaționale, Agențiile teritoriale de asistență socială, precum și cu angajatori;

8.7. asigură respectarea drepturilor beneficiarilor pe perioada prestării serviciilor de reabilitare profesională.

9. Personalul și atribuțiile acestuia

9.1. Serviciile de reabilitare profesională sunt prestate de specialiștii Serviciului de reabilitare profesională, inclusiv: psiholog, psihopedagog, după caz, asistent social, medic specialist de medicină a muncii /terapeut ocupațional, kinetoterapeut, precum și alți specialiști, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarilor.

9.2. Asistentul social (care este și Managerul (șeful/șefa) Serviciului) exercită următoarele atribuții:

9.2.1. asigură managementul Serviciului;

9.2.2. elaborează Planul individualizat de asistență a beneficiarilor, în baza evaluării multidisciplinare;

9.2.3. participă la implementarea măsurilor prevăzute în Plan;

9.2.4. evaluează necesitățile de instruire continuă a personalului Serviciului;

9.2.5. stabilește și realizează măsuri de intervenție individualizată;

9.2.6. asigură cooperarea cu Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, Centrul Republican de Asistență Psihopedagogică, după caz, alte instituții de reabilitare medicală, prestatori de servicii educaționale, Agențiile teritoriale de asistență socială, precum și cu angajatori.

9.3 Psihologul /psihopedagogul are următoarele atribuții:

9.3.1. realizează evaluarea nevoilor de reabilitare psihosocială și formulează recomandări pentru reabilitarea profesională;

9.3.2. acordă consiliere psihologică și suport emoțional;

9.3.3. aplică metode și tehnici de intervenție psihologică specifice reabilitării profesionale;

9.3.4. participă la elaborarea și implementarea Planului individualizat de asistență.

9.4. Medicul specialist de medicină a muncii/Terapeutul ocupațional / Kinetoterapeutul are următoarele atribuții:

9.4.1. evaluează capacitatea de muncă și potențialul de incluziune socio-profesională;

9.4.2. identifică necesitățile de reabilitare medicală și profesională;

9.4.3. stabilește și aplică măsuri de intervenție individualizată;

9.4.4. contribuie la dezvoltarea abilităților necesare desfășurării activităților profesionale;

9.4.5. participă la elaborarea și implementarea Planului individualizat de asistență.

9.5. Alt personal implicat:

9.5.1. asigură evaluarea și reabilitarea profesională conform necesităților individuale;

9.5.2. identifică necesitățile de asigurare cu mijloace asistive;

9.5.3. acordă suport pentru dezvoltarea abilităților de utilizare a mijloace asistive;

9.5.4. contribuie la recuperarea și/sau compensarea capacităților funcționale afectate, în limita competențelor profesionale;

9.5.5. participă la elaborarea și implementarea Planului individualizat de asistență.

10. Criteriile de eligibilitate

10.1. Beneficiari ai serviciilor de reabilitare profesională sunt persoanele cu dizabilități, care au rămas fără un loc de muncă, aflate în căutarea unui loc de muncă sau angajate, care necesită sprijin suplimentar pentru integrare/reintegrare în câmpul muncii.

10.2. Referirea beneficiarilor către servicii de reabilitare profesională se realizează de către:

10.2.1. Structurile teritoriale pentru Ocuparea Forței de Muncă;

10.2.2. Agențiile teritoriale de asistență socială, prin intermediul structurii teritoriale de asistență socială, structurile responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău sau din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia;

10.2.3. angajatorii, cu acordul persoanei cu dizabilități.

Capitolul IV

MODALITATEA DE ADMITERE ȘI PRESTARE A SERVICIILOR DE REABILITARE PROFESIONALĂ

11. Admiterea pentru serviciile de reabilitare profesională:

11.1. Serviciile de reabilitare profesională se acordă în baza demersului autorităților/instituțiilor menționate la pct. 10.2.

11.2. Demersul este însoțit de următoarele documente:

11.2.1. cererea persoanei cu dizabilități;

11.2.2. copia Certificatului de încadrare în grad de dizabilitate

11.2.3. copia Programului individual de reabilitare și incluziune socială;

11.2.4. copia documentelor de studii și/sau calificare profesională;

11.2.5. profilul ocupațional al persoanei care include informații despre situația profesională, condițiile de muncă, oportunitățile de ocupare (caracteristica persoanei și a funcției deținute, sau potențiala funcție, condițiile de la locul de muncă, funcțiile vacante din cadrul instituției și cerințele funcției, alte informații relevante).

11.3. Termenul de examinare a pachetului de documente transmis și înregistrat la Prestator constituie 10 zile calendaristice.

11.4. Admiterea se realizează în baza evaluării individuale efectuate de echipa multidisciplinară a Prestatorului, ținând cont de necesitatea măsurilor de reabilitare profesională.

12. Planul individualizat de asistență

12.1. Pentru fiecare beneficiar se elaborează un Plan individualizat de asistență.

12.2. Planul individualizat de asistență este elaborat cu participarea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal, de către echipa multidisciplinară.

12.3. Planul individualizat de asistență include recomandările de reabilitare profesională, cu notificarea părților interesate, implicate în proces.

13. Modul de prestare a serviciilor

13.1. Prestarea serviciilor de reabilitare profesională se organizează de Prestator, conform condițiilor prezentului Regulament, adaptat necesităților individuale ale beneficiarului.

13.2. Durata serviciilor este de până la 18 zile calendaristice, conform evaluării echipei multidisciplinare cu respectarea necesităților individuale a principiilor abordării centrate pe persoană, incluziune, egalitate de șanse și nediscriminare.

13.3. Prestatorul monitorizează și evaluează implementarea Planului individualizat de asistență pe toată perioada prestării serviciilor.

14. Serviciile de reabilitare profesională

14.1. evaluarea multidisciplinară a nevoilor individuale de reabilitare profesională;

14.2. identificarea necesităților de intervenție în funcție de abilitățile și potențialul de muncă;

14.3. elaborarea Planului individualizat de asistență, cu măsuri concrete, responsabili și termene de implementare;

14.4. implementarea măsurilor prevăzute în Planul individualizat de asistență;

14.5. oferirea suportului pentru dezvoltarea abilităților de utilizare a mijloacelor asistive;

14.6. recuperarea capacităților funcționale și motrice necesare desfășurării activităților profesionale;

14.7. acordarea suportului psihosocial și consilierii psihologice;

14.8. facilitarea accesului la serviciile structurilor teritoriale pentru ocuparea forței de muncă;

14.9. oferirea recomandărilor și consultanței privind ocuparea în câmpul muncii și recalificarea profesională.

15. Serviciile de reabilitare profesională sunt certificate, de către Prestator. Modelul de certificat este aprobat de către autoritatea competentă.

16. Certificatul se prezintă structurii teritoriale pentru ocuparea forței de muncă sau angajatorului care a solicitat serviciile.

17. Suspendarea și încetarea prestării serviciilor:

17.1. Prestarea serviciilor poate fi suspendată/încetată în cazul neprezentării beneficiarului pentru servicii, solicitării în scris a acesteia sau modificării situației de sănătate / profesională care contribuie direct la prestarea serviciului.

17.2. Decizia de suspendare/încetare a serviciilor de reabilitare profesională, se ia de echipa multidisciplinară și se comunică în scris beneficiarului/angajatorului, cu indicarea motivelor și a drepturilor beneficiarului de a solicita reluarea serviciului.

Capitolul V

MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA

18. La finalizarea prestării serviciilor de reabilitare profesională, asistentul social din cadrul Serviciului asigură monitorizarea și evaluarea integrării, reintegrării sau menținerii în câmpul muncii a persoanei cu dizabilități care a beneficiat de reabilitare profesională.

19. Monitorizarea beneficiarilor se realizează, în scopul aprecierii gradului de integrare, reintegrare și menținere a acestora în câmpul muncii, după caz, la intervale de 3, 6 și 12 luni de la data încetării serviciului și vizează:

19.1. situația ocupațională a beneficiarului;

19.2. menținerea și stabilitatea raporturilor de muncă;

19.3. riscurile de excludere profesională și necesitatea instituirii unor măsuri suplimentare de sprijin.

20. Prestatorul prezintă semestrial/anual Ministerului Muncii și Protecției Sociale un raport privind prestarea serviciilor de reabilitare profesională (evidența persoanelor solicitante de servicii și numărul efectiv al beneficiarilor, tipul de reabilitare prestat și numărul de zile de reabilitare prestate, etc.).

Capitol VI

MODUL DE FINANȚARE ȘI ACHITARE A SERVICIILOR DE REABILITARE PROFESIONALĂ

21. Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, bugetele municipiului Chișinău și al unității teritoriale autonome Găgăuzia, mijloacelor financiare alocate de prestatorul privat, precum și din alte surse, conform legislației.

22. Evidența contabilă a cheltuielilor aferente prestării serviciilor de reabilitare profesională se ține de către Prestator, conform legislației.

Capitolul VIII

DISPOZIȚII FINALE

23. Responsabilitatea pentru respectarea prevederilor prezentului Regulament se pune în sarcina Prestatorului de serviciu.

24. Controlul și evaluarea activității economico-financiare a Serviciului se efectuează de către organele de resort în conformitate cu legislația.

STANDARDE MINIME DE CALITATE pentru serviciile de reabilitare profesională

Standardul 1. Informare și promovare

1. Prestatorul Serviciului asigură informarea beneficiarilor despre scopul, obiectivele, principiile, tipurile de suport în cadrul serviciului.
2. **Rezultat scontat:** Beneficiarii cunosc despre scopul și obiectivele, principiile, tipurile de suport și asistența oferită în cadrul Serviciului.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 3.1. Prestatorul informează potențialii beneficiarii despre scopul, obiectivele și principiile Serviciului.
 - 3.2. Activitățile de informare sunt realizate prin metode accesibile (broșuri, afișaje, întâlniri, site web, rețele de socializare).
 - 3.3. Prestatorul organizează întâlniri cu alți prestatori de servicii, servicii de educație, sănătate, reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, organizații necomerciale, angajatori, în vederea informării reciproce privind activitatea Prestatorului, beneficiile oferite, condițiile de funcționare în vederea posibilităților de colaborare.

Standardul 2. Acces și disponibilitate

4. Prestatorul asigură acces egal la serviciile prestate pentru beneficiarii eligibili.
5. **Rezultat scontat:** Serviciile prestate sunt accesibile, disponibile și acordate în corespundere cu necesitățile individuale ale beneficiarilor Serviciului.
6. **Indicatori de realizare:**
 - 6.1. Prestatorul admite beneficiarii în cadrul Serviciului în baza procedurii stabilite în Regulament.
 - 6.2. Serviciile sunt acordate fără discriminare și respectă principiul egalității de acces pentru beneficiarii eligibili.
 - 6.3. Prestatorul documentează procedurile și deciziile privind admiterea și accesul beneficiarilor la servicii.
 - 6.4. Prestatorul monitorizează periodic modul de acces al beneficiarilor în Serviciu.
 - 6.5. Serviciile sunt ajustate în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor, conform planurilor individualizate de reabilitare.

Standardul 3. Abordarea bazată pe drepturi

7. Prestarea Serviciului se realizează în baza respectării, protejării și realizării drepturilor persoanei cu dizabilități, în funcție de necesitățile individuale.
8. **Rezultat scontat:** Beneficiarii își exercită drepturile în condiții de egalitate și demnitate, se simt respectați și implicați activ în procesul de reabilitare profesională, dispun de libertatea de a alege și de a participa la luarea deciziilor care îi privesc.

9. Indicatori de realizare:

9.1. Prestatorul respectă și protejează drepturile persoanelor cu dizabilități în prestarea serviciilor de reabilitare profesională.

9.2. Serviciile sunt ajustate în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor, documentate în Planurile individualizate de asistență.

9.3. Beneficiarii sunt implicați în procesul de luare a deciziilor privind îngrijirea și suportul primit.

9.4. Prestatorul asigură libertatea de alegere a beneficiarilor în privința activităților și serviciilor care îi privesc.

9.5. Prestatorul monitorizează periodic gradul de satisfacție al beneficiarilor privind respectarea drepturilor și implicarea lor în luarea deciziilor.

Standardul 4. Abordarea multidisciplinară

10. Prestatorul asigură o abordare comprehensivă a beneficiarului, implicând specialiști relevanți la toate etapele de prestare a serviciilor.

11. Rezultat scontat: Beneficiarul este asistat multidisciplinar, în funcție de necesitățile lui individuale.

12. Indicatori de realizare:

12.1. Managerul (șeful/șefa) Serviciului implică specialiști relevanți la toate etapele de prestare a serviciilor de reabilitare profesională.

12.2. Sarcinile stabilite și asumate de specialiști sunt înregistrate în Planul individualizat de asistență a beneficiarului.

12.3. Managerul (șeful/șefa) Serviciului documentează intervențiile și rezultatele acestora în rapoarte de monitorizare și evaluare.

Standardul 5. Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal

13. Prestatorul garantează confidențialitatea și creează condiții pentru a asigura colectarea, prelucrarea și stocarea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor.

14. Rezultat scontat: Datele cu caracter personal ale beneficiarilor sunt protejate, prelucrarea lor se realizează conform legislației, asigurând confidențialitatea și securitatea acestora.

15. Indicatori de realizare:

15.1. Managerul (șeful/șefa) Serviciului deține procedura internă privind asigurarea confidențialității și protecția datelor cu caracter personal.

15.2. Prestatorul asigură instruirea angajaților Serviciului și respectarea regulilor privind confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal.

15.3. Personalul semnează Declarația cu privire la confidențialitatea, imparțialitatea și nedezvăluirea datelor cu caracter personal.

15.4. Beneficiarii sunt informați despre prelucrarea datelor cu caracter personal și semnează consimțământul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.

15.5. Managerul (șeful/șefa) Serviciului asigură că sistemul de arhivare și evidență a datelor este securizat, prevenind accesul neautorizat și pierderea datelor.

Standardul 6. Planul individualizat de asistență

16. Personalul din cadrul Serviciului elaborează și implementează planul individualizat de asistență pentru fiecare beneficiar.

17. Rezultat scontat: Beneficiarii primesc sprijin și servicii personalizate, în baza planului individualizat de asistență.

18. Indicatori de realizare:

18.1. Echipa multidisciplinară elaborează, la admiterea beneficiarului, în baza rezultatelor evaluării necesităților, planul individualizat de asistență, în comun cu personalul din cadrul Serviciului .

18.2. Personalul din cadrul Serviciului implică beneficiarul în elaborarea și implementarea Planului individualizat de asistență.

18.3. Managerul (șeful/șefa) Serviciului, în baza Planului individualizat de asistență, semnează un acord de colaborare cu beneficiarul.

18.4. Managerul (șeful/șefa) Serviciului asigură informarea beneficiarului privind conținutul planului individualizat de asistență și responsabilitățile care le revin implementarea.

Standardul 7. Colaborare interinstituțională

19. Prestatorul asigură colaborarea activă cu specialiști și instituții relevante (ocupare, educație, sănătate) pentru reabilitarea profesională a beneficiarilor.

20. Rezultat scontat: Beneficiarii accesează servicii adaptate nevoilor lor, prin colaborarea interinstituțională, sprijinindu-le reabilitarea profesională, participarea activă și accesul egal la servicii.

21. Indicatori de realizare:

21.1. Prestatorul colaborează cu instituții și servicii în vederea implementării planurilor individualizate de asistență privind reabilitarea profesională a beneficiarului.

21.2. Prestatorul organizează întâlniri periodice cu alți prestatori de servicii sociale, ocupaționale, educaționale și medicale pentru schimb de informații și bune practici.

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

21.4. Prestatorul demonstrează prin rapoarte și acorduri de colaborare că beneficiarii au acces la servicii, reducând riscul excluziunii sociale.

Standardul 8. Resursele umane

22. Prestatorul dispune de resurse umane calificate care asigură prestarea serviciilor în conformitate cu Regulamentul-cadru, Standardele minime de calitate, fișele de post și regulile de conduită etică.

23. Rezultat scontat: Centrul dispune de personal calificat și suficient numeric conform legislației, pentru a asigura prestarea eficientă, sigură și continuă a serviciilor.

24. Indicatori de realizare:

24.1. Prestatorul efectuează selectarea, angajarea și promovarea personalului Serviciului în conformitate cu legislația.

24.2. Prestatorul aprobă fișe de post pentru toți angajații din cadrul Serviciului.

24.3. Prestatorul angajează personalul în baza contractului individual de muncă, cu respectarea prevederilor legislației.

24.4. Personalul Serviciului efectuează examenul medical profilactic la angajare și periodic, conform actelor normative.

24.5. Personalul Serviciului respectă normele de etică și deontologie profesională în procesul de exercitare a atribuțiilor de serviciu.

- 24.6. Prestatorul întocmește și păstrează documentele referitoare la resursele umane.
- 24.7. Managerul (șeful/șefa) Serviciului monitorizează respectarea standardelor, eticii profesionale și calității serviciilor.

Standardul 9. Protecția împotriva violenței, neglijării, exploatării, tratamentului inuman și degradant

25. Serviciul garantează protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, asigurând un mediu sigur, inclusiv și respectuos, care promovează demnitatea, autonomia beneficiarului.

26. Rezultat scontat: Beneficiarii Serviciului sunt protejați împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

27. Indicatori de realizare:

27.1. Prestatorul deține și aplică o procedură privind prevenirea, sesizarea, raportarea și soluționarea cazurilor de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant în cadrul Serviciului.

27.2. Personalul Serviciului este instruit privind protecția beneficiarilor și modalitatea de răspuns la situații de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

27.3. Beneficiarii cunosc formele și semnele de violență, neglijare, exploatare și modalitățile de raportare a acestora, inclusiv la Serviciul de asistență telefonică gratuită (0 8001 0808).”