

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. ____

din _____ 2025

Chișinău

pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 1019/2008 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale

În temeiul art. 10 din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.42-44, art. 249), cu modificările ulterioare, art. 8 alin. (1) lit. b) din Legea 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), cu modificările ulterioare, Guvernul Republicii Moldova

HOTĂRĂȘTE:

1. Hotărârea Guvernului nr. 1019/2008 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 171 – 173 art. 1028) se modifică după cum urmează:

1. Denumirea Hotărârii va avea următorul cuprins: „cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciului maternal și a standardelor minime de calitate”.

1) Punctul 1 se expune în redacție nouă:

„1. Se aprobă:

1) Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului maternal, conform anexei nr.1;

2) Standardele minime de calitate pentru serviciul maternal, conform anexei nr. 2.”

2) Punctul 2 se expune într-o nouă redacție: ”Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea serviciului maternal se vor efectua în limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetele prestatorilor de servicii, precum și din donații, granturi și alte surse, conform legislației.”

3) Punctul 3 se expune într-o nouă redacție: „Pretatorii de servicii vor aproba regulamente proprii cu privire la organizarea și funcționarea serviciului maternal.”

4) În punctul 4 textul „Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei se substituie cu textul „Ministerul Muncii și Protecției Sociale”.

2. Anexa la Hotărârea Guvernului nr. 1019/2008 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale, se abrogă.

3. Hotărârea Guvernului nr. 1019/2008 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale se completează cu Anexa nr. 1 și Anexa nr. 2 după cum urmează:

”Anexa nr. 1

la Hotărârea Guvernului nr. 1019 cu privire la aprobarea

Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a
serviciului maternal și a standardelor minime de calitate

REGULAMENTUL-CADRU CU PRIVIRE LA ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI MATERNAL

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul privind organizarea și funcționarea serviciului maternal reglementează scopul, obiectivele, principiile de activitate, modul de organizare și funcționare, mecanismele de protecție și reclamații și finanțarea acestuia.

2. Serviciul maternal (în continuare – Serviciu) este un serviciu social specializat, care oferă cuplurilor (mamă copil) aflate în dificultate asistență și plasament temporar, (re)socializare și reintegrare în familia extinsă și/sau comunitate.
3. Prestatori de Servicii pot fi persoane fizice sau persoane juridice publice ori private, în condițiile Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.
4. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, cu prezentul Regulament și standardele minime de calitate, cu ordinele/instrucțiunile sau alte acte aprobate de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale, asigurând atât cazare, cât și servicii de zi într-un mediu sigur și demn.
5. Capacitatea și infrastructura sunt adaptate scopului și obiectivelor serviciului, precum și necesităților specifice ale beneficiarilor, oferind spații adecvate pentru locuire, activitate profesională și viață cotidiană.
6. În sensul prezentului Regulament, se utilizează noțiunile și termenii prevăzuți în cadrul normativ de specialitate.

Capitolul II

SCOP, OBIECTIVE, PRINCIPII DE ACTIVITATE

7. Scopul Serviciului este de a preveni abandonul copilului prin oferirea unui mediu suportiv cuplului mamă/îngrijitor-copil aflat în dificultate, dezvoltarea abilităților parentale ale mamei, îngrijitorului, precum și medierea relațiilor cu familia extinsă în vederea (re)integrării în mediul familial și social.

8. Obiectivele Serviciului sunt:

- 1) Prevenirea abandonului și separării copilului;
- 2) Crearea condițiilor necesare pentru dezvoltarea adecvată a copilului;
- 3) Formarea abilităților parentale și a atașamentului mamei față de copil;
- 4) Acordarea asistenței beneficiarilor în restabilirea relațiilor sociale cu familia și societatea;
- 5) (re)integrarea cuplului mamă/îngrijitor-copil în familie și societate.
- 6) Acordarea asistenței multidimensionale ale cuplului mamă-copil din comunitate prin oferirea suportului emoțional, material și informațional.

9. Serviciul va activa în baza următoarelor principii:

- 1) *Respectarea drepturilor și interesului superior al copilului* - serviciile maternale se desfășoară cu prioritate pentru protejarea drepturilor copilului, asigurându-se că toate deciziile și intervențiile au în centru binele acestuia, inclusiv securitatea, dezvoltarea emoțională, educația și sănătatea.
- 2) *Re/integrarea în familie și societate a cuplului mamă/îngrijitor – copil* – finalitatea serviciilor este sprijinirea cuplului mamă–copil sau îngrijitor–copil în revenirea sau integrarea lor armonioasă în familie și comunitate, prin intervenții personalizate, consiliere parentală și dezvoltarea competențelor de îngrijire.
- 3) *Colaborarea și parteneriatul cu serviciile sociale și comunitare* – Serviciile maternale dezvoltă relații strânse de colaborare cu serviciile sociale locale, autoritățile publice, organizațiile non-guvernamentale și alte instituții relevante pentru a asigura continuitatea și eficiența intervențiilor, precum și accesul la resurse suplimentare pentru beneficiari.
- 4) *Confidențialitatea și respectarea intimității* - se garantează dreptul cuplului mamă/îngrijitor–copil la viață privată, protejând informațiile personale și sensibile. Toate datele și activitățile desfășurate în cadrul centrului sunt gestionate cu confidențialitate strictă, pentru a asigura siguranța și demnitatea beneficiarilor.
- 5) *Abordarea individualizată a beneficiarului* – fiecare cuplu mamă/îngrijitor – copil este tratat ca un caz unic, iar serviciile sunt adaptate nevoilor specifice, resurselor disponibile și riscurilor identificate. Planurile de intervenție sunt personalizate, iar progresul este monitorizat constant.
- 6) *Egalitate, nediscriminare și abordare intersecțională* – serviciile maternale se bazează pe principiile egalității și nediscriminării, asigurând acces egal și tratament corect indiferent de rasă, etnie, limbă, religie, convingeri politice, origine socială, avere, dizabilitate, vârstă, sex, orientare sexuală, identitate de gen sau orice alt criteriu similar. Se recunoaște că multiple forme de vulnerabilitate pot interacționa și accentua riscul, iar intervențiile sunt adaptate pentru a răspunde acestor situații complexe.

Capitolul III

BENEFICIARIILOR SERVICIULUI

10. Beneficiarii ai Serviciului sunt cetățeni ai Republicii Moldova sau cetățeni care cad sub incidența Legii nr. 270/2008 privind azilul în Republica Moldova și Legii nr. 200/2010 privind regimul străinilor în Republica Moldova, după cum urmează:

- 1) Cuplurile mamă/îngrijitor – copil aflate în una din următoarele situații de risc social: mame cu copii nou-născuți cu intenție de abandon (mame solitare, mame minore, mame provenind din familii cu venituri mici sau marginalizate); mame cu copii care nu au locuință; mame cu copii care se confruntă cu probleme materiale și/sau relaționale.
- 2) Cuplurile mamă/îngrijitor–copil incluse într-un program de restabilire a legăturii familiale: situații în care copilul a trecut printr-o formă de protecție (de tip familial sau rezidențial) și este necesară o etapă intermediară de asistență complexă și suport pentru mamă în vederea reintegrării familiale definitive a copilului.
- 3) Gravidele în dificultate aflate în una sau mai multe din situațiile expuse în subpunctele 1) și 2).

CAPITOLUL IV

TIPURI DE SERVICII

11. Serviciul asigură următoarele servicii:

- 1) Servicii de cazare/plasament temporar prin asigurarea unui mediu sigur pentru cuplul mamă-copil;
- 2) Asistență psihosocială și consiliere specializată, sprijin psihologic pentru gestionarea stresului, anxietății sau traumelor, consiliere parentală pentru dezvoltarea competențelor de îngrijire a copilului, precum și suport social pentru depășirea situațiilor de criză și reintegrarea în comunitate;
- 3) Servicii de sănătate prin monitorizarea stării fizice și mintale a mamei și copilului, consiliere nutrițională și igienică;
- 4) Servicii de educație și orientare profesională prin informare și consiliere pentru dezvoltarea competențelor parentale, orientare vocațională și sprijin pentru integrarea pe piața muncii, precum și activități educative pentru autonomizarea mamei;
- 5) Măsuri de reintegrare socio-familială prin acompanierea mamei/îngrijitorului în relația cu familia extinsă și comunitatea, activități de socializare și construire a unei rețele de sprijin, precum și prevenirea riscurilor de excluziune socială sau recidivă a situațiilor de vulnerabilitate;

12. În cadrul Serviciului se aplică următoarele tipuri de intervenții:

- 1) *Intervenții de urgență* – protecție imediată și acceptarea rapidă a beneficiarului într-un mediu sigur.
- 2) *Intervenții de criză* – sprijin psihologic, social și material acordat în situații de criză, pentru stabilizarea situației și reducerea riscurilor asupra vieții și siguranței persoanei. Situațiile de criză sunt definite ca stări de dificultate majoră și dezechilibru generate de situația de exploatare sau de amenințări iminente, care afectează grav siguranța persoanei.
- 3) *Intervenții de acompaniere/însoțire* – sprijin continuu și personalizat pentru facilitarea accesului la drepturi și servicii, care cuprinde: însoțirea beneficiarului la instituții (poliție, instanțe de judecată, spitale, servicii sociale și educaționale); suport în completarea actelor și obținerea documentelor; facilitarea accesului la servicii medicale și juridice; suport emoțional pe parcursul interacțiunilor cu autoritățile; monitorizarea situației și prevenirea revictimizării.
- 4) *Intervenții de reintegrare* – măsuri pentru reinserția socială, familială și profesională a beneficiarului și prevenirea revictimizării.
- 5) *Intervenții de prevenție* - identificarea timpurie a familiilor aflate în dificultate și a factorilor care pot conduce la abandonul copilului, oferirea de consiliere preventivă mamei/îngrijitorilor privind îngrijirea, nutriția, sănătatea și dezvoltarea atașamentului copilului, precum și orientarea acestora către servicii comunitare de suport (sociale, educaționale, medicale, juridice). În același timp, serviciul promovează parentalitatea pozitivă și responsabilitatea familială, implicând activ comunitatea, autoritățile publice locale și rețelele de suport în eforturile comune de prevenire a separării copilului de familie și a instituționalizării.
- 6) *Intervenții de monitorizare post-serviciu* – urmăresc evoluția cuplului mamă/îngrijitor–copil după ieșirea din serviciu, pentru a preveni reapariția situațiilor de risc și a asigura menținerea stabilității familiale. Acestea includ vizite la domiciliu și evaluări periodice, menținerea contactului cu

familia și rețeaua de sprijin comunitară, precum și colaborarea continuă cu asistentul social comunitar și autoritatea tutelară teritorială

Capitolul V **ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI**

Secțiunea 1 -a

Organizarea Serviciului

13. Serviciul este amenajat conform Standardelor minime de calitate, în corespundere cu scopul și obiectivele sale, particularitățile și necesitățile speciale ale beneficiarilor.
14. Serviciul este accesibil din punct de vedere geografic și a mijloacelor de transport permițând organizarea de activități în exterior și accesarea serviciilor medicale, educaționale, culturale, de recreere etc.
15. Serviciul garantează siguranță și securitatea beneficiarilor și angajaților.
16. Organizarea spațiului și a activităților oferite de Serviciu au la bază modelul familial.
17. Serviciul de plasament asigură primire, protecție și adăpost în regim de 24 ore/7 zile pe săptămână. Perioada de plasament este de până la 12 luni. Prolungirea plasamentului se admite doar în situații excepționale (situațiile care pun în pericol viața, sănătatea fizică sau starea psihică a beneficiarului etc.), în baza deciziei echipei multidisciplinare.

Secțiunea a 2-a

Admiterea beneficiarului în Serviciu

18. Admiterea beneficiarilor se face fie pe baza referirii autorității tutelare, fie în regim de urgență.
 - 1) Pe baza referirii autorității tutelare:
 - a) Cuplul este admis în Serviciu pe baza deciziei autorității tutelare și a cererii mamei/îngrijitorului.
 - b) La admitere, se prezintă dosarul întocmit de autoritatea tutelară, cu informații despre situația familiei și documentele necesare.
 - 2) În regim de urgență:
 - a) Serviciul poate primi imediat orice cuplu aflat în situații critice, fără a aștepta referirea oficială.
 - b) Autoritatea tutelară este notificată în maxim 3 zile despre plasament.
 - c) Dosarul cuplului se completează, după caz, de comun acord cu autoritatea tutelară în termen de 10 de zile de la admitere.

Secțiunea a 3-a

Plasamentul beneficiarului în Serviciu

19. Serviciile maternale au autonomie în luarea deciziilor privind admiterea beneficiarilor. Admiterea se poate face rapid, fără condiționarea de existența dosarului complet, urmând ca documentele să fie finalizate în termen de 7 – 10 zile lucrătoare. Autoritatea tutelară competentă va fi notificată în maximum 24 de ore de la admitere.
20. Beneficiarii sunt cazați ținând cont de vârstă, etnie și religie, cu excepția membrilor aceleiași familii, care vor fi cazați împreună, dacă numărul de locuri din cameră permite acest lucru. Copiii sunt cazați împreună cu părinții sau reprezentanții legali, cu acordul lor, în funcție de vârstă și nivelul de maturitate, fără a afecta interesul superior al copilului. Plasarea individuală a copiilor nu este permisă.
21. Beneficiarii sunt admiși în Serviciu din momentul înregistrării în Registrul de evidență a beneficiarilor admiși în Serviciu. Se acordă prioritate în admitere următoarelor categorii:
 - a) mame minore;
 - b) femei gravide în ultimul trimestru de sarcină;
 - c) mame fără locuință;
 - d) mame care declară intenția de abandon.
22. Cazurile care nu prezintă urgență imediată vor fi sprijinite prin servicii comunitare adecvate.

Secțiunea a 4-a

Managementul de caz

23. Managementul de caz reprezintă instrumentul principal de organizare a activității asistentului social, care, împreună cu echipa multidisciplinară, identifică și evaluează nevoile cuplului mamă – copil, planifică și coordonează intervențiile, monitorizează progresul și sprijină beneficiarii în accesul la servicii sociale, educaționale, medicale, psihologice și juridice, adaptate nevoilor lor specifice.

24. Procesul de inițiere, asistență, planificare, implementare, evaluare și monitorizare a măsurilor pentru prevenirea abandonului copilului și sprijinirea familiei este realizat de managerul de caz desemnat de managerul centrului maternal.

25. Managerul de caz (asistentul social) își exercită atribuțiile conform principiilor etice și standardelor profesionale, respectând drepturile și voința familiei, precum și procedurile operaționale ale centrului.

26. Dosarul personal al cuplului mamă – copil include toate informațiile necesare gestionării cazului, respectând confidențialitatea și legislația privind protecția datelor, și cuprinde:

- 1) Date de identitate și stare civilă;
- 2) Cererea/acordul pentru admiterea în serviciu;
- 3) Confirmarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal;
- 4) Documentația specifică managementului de caz în centrul maternal;
- 5) Alte acte relevante, inclusiv corespondența cu autorități și decizii specifice.

27. Managementul de caz se realizează în conformitate cu manualul operațional al Serviciului maternal, adaptat pentru prevenirea abandonului copilului și sprijinirea familiei.

28. Intervențiile se desfășoară cu implicarea și consimțământul mamei/îngrijitorului, respectând dreptul acestora de a participa activ la procesul de sprijin. Sunt implicate, după caz, echipe multidisciplinare: asistent social comunitar, specialist în dezvoltarea parentală, medici, psihologi, educatori și alți specialiști locali, pentru a garanta continuitatea, calitatea și eficiența serviciilor oferite cuplului mamă - copil.

Secțiunea a 5-a

Transferul, suspendarea și încetarea termenului de plasament

29. Transferul/referirea beneficiarului în alte servicii se realizează doar dacă servește interesului beneficiarului, cu acordul scris al acestuia și al managerilor serviciilor implicate. Cazurilor de violență în familie și trafic de ființe umane sunt transferate/referite către serviciile specializate.

30. Suspendarea prestării serviciilor poate avea loc în următoarele situații:

- 1) la cererea beneficiarului;
- 2) în perioada tratamentului medical sau de reabilitare;
- 3) în cazul transferului temporar în alt serviciu;
- 4) în cazul suspendării temporare a activității Serviciului.

31. Încetarea prestării serviciilor se realizează în următoarele situații:

- 1) la cererea beneficiarului;
- 2) la expirarea termenului din contractul de servicii și atingerea obiectivelor stipulate în planul individualizat de servicii;
- 3) în caz de încălcare a regulilor interne (consum de alcool, violență, nerespectarea regimului, etc.);
- 4) risc pentru siguranța personalului și a altor beneficiari;
- 5) decesul beneficiarului;
- 6) încetarea activității Serviciului.

32. Pregătirea ieșirii din serviciu este coordonată de managerul de caz, în colaborare cu organul teritorial de asistență socială, inclusiv asistentul social comunitar și specialistul în domeniul protecției drepturilor copilului și echipa multidisciplinară. Se urmărește reintegrarea beneficiarului în familie și comunitate, oferindu-i sprijin pentru autonomie, locuire și reintegrare profesională.

33. Beneficiarul este informat într-o manieră clară și accesibilă privind necesitatea transferului, suspendării sau încetării serviciilor.

34. Transferul, suspendarea sau încetarea se consemnează în documentația internă a Serviciului.

35. După ieșirea din Serviciul de plasament, beneficiarului i se poate asigura în continuare accesul la servicii de zi. Se va implementa un program de sprijin post-plasament pe o perioadă de 3 – 6 luni, care să faciliteze integrarea autonomă a mamei și copilului în comunitate.

36. Monitorizarea post-plasament se efectuează până la confirmarea reintegrării stabile și durabile a beneficiarului în familie și/sau comunitate și este realizată pe parcursul a 6 luni după încetarea plasamentului, cu implicarea asistentului social comunitar.

Capitolul VI

DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

Secțiunea 1 Drepturile și obligațiile Prestatorului

37. Prestatorul are următoarele drepturi:

- 1) Să solicite în momentul admiterii în plasament date corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială și starea sănătății;
- 2) Să colaboreze cu profesioniștii din domeniu și cu rețeaua organizațiilor de profil de nivel local, regional, național și internațional, asigurând sprijinul necesar beneficiarilor din plasament;
- 3) Să acceseze mijloace financiare de la organizații donatoare, agenți economici și persoane fizice și să le folosească în scopul realizării obiectivelor serviciului, conform legislației în vigoare;
- 4) Să elaboreze și să distribuie materiale informaționale cu privire la serviciile prestate;
- 5) Să presteze servicii sociale beneficiarilor referiți din alt serviciu în conformitate cu procedurile stabilite de actele normative;
- 6) Să refere beneficiarii către instituțiile cu competențe în domeniu, organizații partenere pentru oferirea protecției, asistenței și suportului conform competenței, cu acordul prealabil și informat al beneficiarului;
- 7) De a sista acordarea serviciului social către beneficiarii de servicii în cazul în care constată că mama copilului nu își onorează obligațiile prestabilite de prezentul regulament și regulilor interne de trai;
- 8) De a rezilia unilateral și de comun acord contractul de rezidență în condițiile nerespectării prevederilor prezentului regulament sau a regulilor interne de trai;
- 9) De a solicita informații și de a fi informat de către beneficiar (mama copilului) cu privire la modificările intervenite în situația familială sau socială a familiei;
- 10) De a solicita informații și de a fi informat de către beneficiar (mama copilului) despre intențiile și planurile de viitor;
- 11) De a lua măsurile adecvate în cazul depistării unor situații de neglijare sau abuz asupra copilului său și altor copii găzduiți la centru
- 12) Să exercite alte drepturi pentru realizarea scopului serviciului în limitele legale;
- 13) Să informeze societatea cu privire la activitatea Serviciului;

38. Prestatorul are următoarele obligații:

- 1) Să presteze servicii specializate în conformitate cu standardele minime de calitate;
- 2) Să asigure asistență și suport pentru reintegrarea în familie/comunitate a beneficiarului;
- 3) Să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității și protecție a datelor cu caracter personal;
- 4) Să asigure un sistem de primire, înregistrare și soluționare a plângerilor cu privire la serviciile oferite, în conformitate cu legislația;
- 5) Să dezvolte parteneriate cu organizațiile necomerciale, autoritățile administrației publice și alți prestatori de servicii pentru a răspunde scopului și obiectivelor serviciului;
- 6) Să asigure buna funcționare, dotarea cu inventarul și utilajul necesar, conform standardelor minime de calitate;
- 7) Să asigure referirea beneficiarilor către alte servicii și instituții în cazul apariției unor circumstanțe care impun o asemenea măsură. În cazurile privind beneficiarii cuplul-părinte/reprezentant legal copil/copii, serviciul este obligat să informeze autoritatea tutelară teritorială de la locul aflării copilului;
- 8) Să asigure condiții optime pentru protejarea securității și sănătății în muncă a personalului angajat;
- 9) Să informeze corect beneficiarul (mama copilului) cu privire la drepturile și responsabilitățile ce-i revin pentru perioada găzduirii.
- 10) Să asigure găzduirea cuplului mamă-copil în condiții optime de siguranță, protecție și îngrijire;

- 11) Să acorde îngrijirea individualizată și personalizată pentru fiecare cuplu mamă-copil;
- 12) Să respecte confidențialitatea și etica profesională;
- 13) Să asigure asistență socială, consiliere psihologică, juridică și spirituală (la nevoie) cuplului mamă-copil precum și familiei acestora;
- 14) Să găsească soluții împreună cu beneficiarii de servicii și să întreprindă demersurile adecvate pentru reintegrarea familială, socială și profesională a acestora;

Secțiunea a 2 - a

Drepturile și obligațiile beneficiarului

39. Drepturile cuplului mamă/îngrijitor-copil sunt recunoscute, respectate și promovate, iar beneficiarii sunt informați în mod transparent despre aceste drepturi, precum și despre obligațiile și regulile interne ale Serviciului pe toată perioada plasamentului.
40. Drepturile fiecărui beneficiar sunt recunoscute, respectate și promovate. Beneficiarii de servicii sunt informați despre drepturile și obligațiile ce le revin pe toată perioada de plasament.
41. Beneficiarul Serviciului are dreptul să:
- 1) Beneficieze de servicii;
 - 2) Primească asistență și sprijin de la personalul serviciului în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență;
 - 3) Acorde consimțământul la prelucrarea datelor cu caracter personal;
 - 4) Fie tratat cu demnitate, respectând intimitatea vieții personale;
 - 5) Participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor specializate;
 - 6) Raporteze cazurile suspecte de abuz asupra sa, a copilului său și asupra altor beneficiari de servicii găzduiți în serviciu;
 - 7) Rezilieze acordul de prestări servicii și să părăsească serviciul împreună cu copilul înainte de expirarea termenului maxim de găzduire, în baza unei cereri scrise, cu cel puțin 5 zile înainte, în cazul în care mama copilului este majoră și cu cel puțin 10 zile înainte, în cazul în care mama copilului este minoră și nu a fost căsătorită;
 - 8) Solicite suspendarea plasamentului în situația în care beneficiarul (mama copilului), împreună cu copilul său, dorește să părăsească temporar serviciu pe o perioadă mai mare de 24 de ore, în baza unei cereri scrise, cu cel puțin 5 zile înainte, în cazul în care mama copilului este majoră și cu cel puțin 10 zile înainte, în cazul în care mama copilului este minoră și nu a fost căsătorită;
 - 9) Depună plângeri referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinea și tratamentul personalului.
42. Beneficiarul Serviciului are următoarele obligații:
- 1) Sunt responsabili în totalitate de viața, sănătatea, siguranța și integritatea copilului său în timpul perioadei de ședere (găzduire) în cadrul Serviciului;
 - 2) Să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială, medicală și economică, fiind responsabil pentru veridicitatea acestor informații;
 - 3) Să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația personală;
 - 4) Să respecte drepturile celor din jur și să se conformeze regulilor interne stabilite în cadrul Serviciului;
 - 5) Să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile Serviciului;
 - 6) Să respecte normele igienico-sanitare;
 - 7) Să păstreze în buna funcționare obiectele și instalațiile din dotarea Serviciului;
 - 8) Să contribuie la amenajarea spațiului prin individualizarea încăperii; camerele sînt menținute într-o stare corespunzătoare de curățenie și igienă, igienizarea zilnică este asigurată de mame.
 - 9) Mamele sunt responsabile de curățenia în grupurile sanitare, precum și de spălătul rufelor personale și ale copilului;
 - 10) Să aibă un comportament și o ținută vestimentară decentă în cadrul Serviciului.
 - 11) Să înștiințeze personalul, de fiecare dată, despre intenția de a părăsi temporar incinta Serviciului, inclusiv împreună cu copilul, cu precizarea locului și timpului aflării în afara acestuia;
 - 12) Să înștiințeze reprezentantul legal sau, după caz, autoritatea tutelară competentă despre intenția de a rezilia sau suspenda acordul de prestări servicii și de a părăsi definitiv, respectiv temporar Serviciu, în cazul în care mama copilului este minoră și nu este căsătorită;

13) Să părăsească Serviciu, împreună cu copilul său, imediat după rezilierea sau suspendarea acordului de prestări servicii.

14) Să înștiințeze reprezentantul Serviciu, în scris, cu cel puțin 5 zile înainte, despre intenția de a rezilia sau suspenda contractul de rezidență și de a părăsi definitiv, în cazul în care mama.

Capitolul VII

MANAGEMENTUL SERVICIULUI ȘI RESURSE UMANE

Secțiunea 1 - a

Managementul Serviciului

43. Managementul Serviciului este realizat de către un Manager, care asigură buna funcționare a acestuia.

44. Serviciul dispune de personal antrenat și responsabil în realizarea atribuțiilor conform structurii și schemei de încadrare, aprobate de către fondator.

45. Serviciul dispune de personal instruit și responsabil, adaptat nevoilor beneficiarilor și dimensiunii Serviciului.

46. Structura personalului include: personal administrativ – responsabil de funcționarea operațională; personal specializat – psihologi, asistenți sociali, medici, consilieri și educatori, care asigură intervenția directă și monitorizarea progresului beneficiarilor (în mod recomandat, un specialist deserveste între 5 și 8 beneficiari, pentru a asigura atenție individuală, planificare personalizată și monitorizare eficientă.

47. În cazul serviciilor cu copii mici sau cu nevoi speciale (mame minore, copii cu dizabilități), raportul poate fi ajustat la 1 specialist la 3–5 beneficiari) ; personal auxiliar – îngrijitori, bucătari, personal de întreținere, care contribuie la condițiile de siguranță și confort pentru beneficiari (se recomandă un raport de 1 lucrător 8 – 12 beneficiari, adaptabil în funcție de dimensiunea centrului și de serviciile oferite.).

48. Prestatorul poate angaja personal suplimentar, specializat sau auxiliar, conform necesităților și profilului beneficiarilor, inclusiv pentru servicii complementare cum sunt consilierea profesională, dezvoltarea abilităților de viață sau intervenții specializate în situații de violență sau traume.

49. Raportul personal – beneficiari poate fi ajustat în funcție de: complexitatea cazurilor (traume, copii cu nevoi speciale); perioade de urgență sau creștere temporară a numărului de beneficiari).

50. Toate angajările de personal se realizează în conformitate cu Codul muncii al Republicii Moldova.

51. Personalul activează conform programului stabilit și își desfășoară activitatea în baza atribuțiilor definite în fișa postului.

52. Personalul Serviciului este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor referitoare la beneficiar și la membrii familiei acestuia, obținute pe parcursul exercitării atribuțiilor de serviciu. De asemenea, este interzisă pretinderea sau primirea de remunerări ori avantaje din partea beneficiarilor sau a persoanelor terțe pentru serviciile prestate. Obligația de confidențialitate se confirmă prin semnarea acordului de confidențialitate.

49. Serviciul dispune de un sistem de evaluare și supervizare a personalului, în cadrul căruia specialiștii sunt supuși evaluării obligatorii la momentul angajării, precum și evaluării periodice a performanței profesionale.

Secțiunea a 2 - a

Condițiile de angajare și etica profesională

54. Pot fi angajate doar persoane care:

1) nu au antecedente penale și nu au fost sancționate pentru fapte de violență, abuz, neglijare, exploatare, discriminare, consum ori distribuire de substanțe interzise sau alte fapte incompatibile cu lucrul cu victimele violenței;

2) nu se află în evidența medicului narcolog sau psihiatru pentru afecțiuni care ar putea împiedica exercitarea atribuțiilor;

3) posedă calificarea profesională corespunzătoare funcției și capacitate deplină de exercițiu.

55. La angajare și ulterior, cel puțin o dată pe an, personalul este supus controlului medical, conform legislației și normelor de sănătate ocupatională.

56. Personalul este obligat să respecte principiile eticii profesionale, inclusiv:

1) păstrarea confidențialității informațiilor privind beneficiarii;

2) comportament bazat pe respect, imparțialitate și integritate;

3) interdicția de a solicita sau accepta foloase necuvenite ori avantaje în exercitarea atribuțiilor.

Secțiunea a 3 - a

Formarea, supervizarea și managementul calității

57. Personalul urmează programe de formare inițială și continuă în domeniul violenței în familie, consilierii psihosociale, intervenției în criză și sprijinirii victimelor cu dizabilități sau alte vulnerabilități, în conformitate cu principiile intervenției centrate pe victimă și respectării demnității umane.
58. Programele de formare profesională se desfășoară anual, în baza unui curriculum aprobat sau avizat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, și urmăresc consolidarea competențelor practice și teoretice ale personalului.
59. Prestatorul asigură supervizarea periodică și sprijinul psihologic al personalului, pentru menținerea calității intervențiilor și prevenirea epuizării emoționale.
60. Serviciul implementează un sistem unitar de management al calității, care include mecanisme de evaluare profesională, planificare, raportare și gestionare a documentelor, pentru monitorizarea performanței și îmbunătățirea continuă a activității.
61. Prestatorul deține și aplică o procedură de examinare și soluționare a plângerilor și reclamațiilor în conformitate cu prevederile legale.
62. Prestatorul aplică o politică de toleranță zero față de orice formă de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire, inclusiv sexuală, tratament inuman sau degradant, trafic de ființe umane ori revictimizare, manifestate de personal sau între beneficiari.
63. Serviciul întocmește rapoarte privind activitatea, realizările, provocările și indicatorii de calitate, pe care le transmite fondatorului pentru analiză și recomandări în vederea consolidării Serviciului.
64. Fondatorul asigură monitorizarea și evaluarea activității Serviciului, prin:
- 1) Evaluarea anuală a performanței Serviciului, având în vedere îndeplinirea obiectivelor din planul anual, respectarea indicatorilor de calitate, eficiența intervențiilor și gradul de satisfacție al beneficiarilor, putând dispune măsuri corective sau de consolidare;
 - 2) Verificarea periodică a implementării planului anual de activitate, analizând progresul în atingerea obiectivelor și respectarea standardelor minime de calitate;
 - 3) Utilizarea rapoartelor periodice transmise de manager pentru identificarea provocărilor, formularea recomandărilor și adoptarea măsurilor necesare.

Capitolul VIII

FINANȚAREA ȘI PATRIMONIUL SERVICIULUI

65. Serviciul poate funcționa:
- 1) ca persoană juridică de drept public sau privat, cu patrimoniu și gestiune financiară distinctă; sau
 - 2) ca subdiviziune structurală în cadrul unei structuri teritoriale de asistență socială, fără statut de persoană juridică, utilizând patrimoniul și resursele financiare ale instituției-fondatoare, conform competențelor delegate de fondator.
66. În cazul în care Serviciul are personalitate juridică, acesta dispune de patrimoniu propriu, cont trezorerial sau bancar, ștampilă, sigiliu, antet și simbolică proprie.
67. Patrimoniul serviciului este constituit din bunuri aflate în proprietate sau folosință și este utilizat exclusiv pentru realizarea scopurilor stabilite prin statut, regulament și actele de constituire.
68. Gestionarea patrimoniului și a resurselor materiale se efectuează în conformitate cu legislația în vigoare și regulamentele interne, în funcție de valoarea și natura bunurilor administrate.
69. Finanțarea Serviciului se realizează din:
- 1) mijloacele financiare ale fondatorului, conform prevederilor legale,
 - 2) resurse provenite din donații, sponsorizări, granturi, proiecte și alte surse legale, potrivit Legii nr. 1420/2002 privind filantropia și sponsorizarea;
 - 3) contribuții din bugetele locale sau de stat, după caz.
70. Prestatorul ține evidența contabilă și economică a activității și prezintă dările de seamă contabile, statistice și narrative conform cadrului legal aplicabil.
71. Salarizarea personalului se realizează potrivit Legii nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar sau, după caz, conform prevederilor contractuale și politicilor interne ale prestatorilor privați.

Anexa nr. 2

la Hotărârea Guvernului nr. 1019 cu privire la aprobarea
Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a
serviciului maternal și a standardelor minime de calitate

STANDARDE MINIME DE CALITATE pentru Serviciul maternal

Capitolul I SERVICIU PRIETENOS

Accesibilitatea Serviciului – standardul 1

1. Prestatorul Serviciului social „Centrul (maternal)” (în continuare - Serviciu) garantează acces egal la Serviciu pentru toți beneficiarii care sunt eligibili.
2. **Rezultatul scontat:** Orice beneficiar eligibil poate beneficia de Serviciu.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Procentul beneficiarilor admiși conform criteriilor de eligibilitate.
 - 2) Prestatorul Serviciului formulează clar, obiectiv și în conformitate cu legislația în vigoare criteriile de eligibilitate a beneficiarilor.
 - 3) Beneficiarii admiși în Serviciu social corespund criteriilor de eligibilitate, iar procesul de admitere este transparent și echitabil.

Informare și sensibilizare – standardul 2

4. Prestatorul asigură informarea comunității, a beneficiarilor și a familiilor acestora despre scopul, obiectivele, principiile și activitățile Serviciului.
5. **Rezultatul scontat:** Beneficiarul, familia, comunitatea cunosc scopul și obiectivele Serviciului.
6. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Prestatorul de serviciu dispune de materiale informaționale despre Serviciu (scopul, obiectivele, principiile oferirii asistenței, criteriile de eligibilitate a beneficiarilor, tipurile de servicii prestate, datele de contact) pe suport de hârtie și în format online. Materialele informaționale sunt prezentate într-un limbaj accesibil și revizuite în caz de necesitate.
 - 2) Prestatorul de serviciu informează comunitatea despre activitatea Centrului prin diferite metode (discuții, întâlniri informale, folosirea paginilor web și a paginelor din rețele de socializare etc.)
 - 3) Prestatorul de serviciu dispune de un ghid pentru beneficiari, care descrie serviciile oferite acestora pe perioada prestării Serviciului și drepturile/responsabilitățile lor în cadrul Serviciului.

Abordarea individualizată – standardul 3

7. Prestatorul de serviciu oferă beneficiarului asistență în conformitate cu necesitățile individuale ale acestuia.
8. **Rezultatul scontat:** Asistența oferită beneficiarului din Serviciu corespunde necesităților individuale ale acestuia.
9. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Prestatorul de serviciu adaptează sistematic măsurile de asistență la necesitățile individuale ale beneficiarului, în funcție de vârstă, de nivelul de dezvoltare și de particularitățile culturale, etnice și religioase ale acestuia, respectându-se opinia.
 - 2) Personalul Serviciului asigură beneficiarul cu abordare individualizată accesul la servicii specifice de sprijin și recuperare în vederea maximizării potențialului său de dezvoltare, pentru (re)integrare socială.

Participarea beneficiarului – standardul 4

10. Prestatorul de serviciu asigură participarea beneficiarului în procesul de planificare a activităților și de evaluare a calității serviciului.
11. **Rezultatul scontat:** Participarea beneficiarului și, după caz, a părinților/îngrijitorilor/reprezentanților legali al beneficiarului contribuie la îmbunătățirea calității îngrijirii oferite.
12. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Prestatorul de serviciu utilizează proceduri clare privind exprimarea opiniei și participarea beneficiarului la luarea deciziilor care îl vizează la toate etapele prestării serviciului, acestea fiind ajustate la particularitățile de vârstă și la abilitățile de comunicare ale beneficiarului.
 - 2) Prestatorul de serviciu creează beneficiarului condiții pentru exprimarea opiniei despre calitatea asistenței prin diferite modalități (prin telefon, discuții individuale, în scris etc.).
 - 3) Managerul de caz asigură informarea beneficiarului și părinților /îngrijitorilor/reprezentanților legali ai acestora despre acțiunile întreprinse ca urmare a consultării opiniei lor, precum și despre motivele neglijării propunerilor oferite.

Protecția datelor cu caracter personal – standardul 5

13. Prestatorul de serviciu asigură protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarului și ale tuturor persoanelor implicate în acordarea asistenței în cadrul Serviciului.

14. **Rezultatul scontat:** Protecția datelor cu caracter personale ale beneficiarului și ale tuturor persoanelor implicate în acordarea asistenței în cadrul Serviciului este asigurată în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

15. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul Serviciului are aprobată Politica de protecția a datelor cu caracter personal.
- 2) Personalul Serviciului este instruit și cunoaște regulile de prelucrare a datelor cu caracter personal.
- 3) Beneficiarul Serviciului este informat privind prelucrarea datelor cu caracter personal și își exprimă acordul în formă scrisă privind prelucrarea datelor cu caracter personal.
- 4) Serviciul aplică măsurile necesare pentru a proteja viața privată, identitatea și imaginea beneficiarilor și pentru a împiedica diseminarea publică a oricărei informații care ar putea conduce la identificarea lor.
- 5) În procesul de asistență a beneficiarilor, personalul Serviciului implicat în acordarea asistenței face schimb de informații asigurând protecția datelor cu caracter personal a beneficiarului.

Capitolul II

INTERESUL SUPERIOR AL BENEFICIARULUI

Nondiscriminarea – standardul 6

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

17. **Rezultatul 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 originea socială, de statutul obținut prin naștere, de situația materială, de gradul și tipul de dizabilitate, de aspectele specifice de creștere și educație a beneficiarului, a părinților lor ori a altor reprezentanți legali ai acestora, de locul aflării lor (familie, instituție educațională, serviciu social, instituție medicală, comunitate etc.)

18. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu informează personalul Serviciului privind prevederile legale în domeniul nondiscriminării.
- 2) Personalul Serviciului cunoaște prevederile legale în domeniul nondiscriminării și ale Politicii de protecție a beneficiarului, aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a serviciului.

Respectarea demnității și dreptul la viața privată – standardul 7

19. Personalul Serviciului încurajează independența beneficiarului și respectă dreptul beneficiarului la viața privată.

20. **Rezultatul scontat:** Beneficiarul primește în cadrul Serviciului suport care contribuie la formarea demnității personale, a autoaprecierii și a încrederii în sine.

21. Indicatori de realizare:

- 1) Personalul Serviciului creează condiții și aplică metode de comunicare, care contribuie la formarea demnității personale, autoaprecierii, încrederii și respectului de sine la beneficiari.
- 2) Personalul Serviciului abordează cu atenție dorința/ nedorința beneficiarului de a oferi informații cu privire la viața personală și familia sa.
- 3) Personalul Serviciului oferă beneficiarului spațiu privat și intimitate, precum și posibilitatea de a păstra în siguranță bunurile personale.

Menținerea, dezvoltarea relațiilor cu membrii familiei și alte persoane apropiate beneficiarului - standardul 8

22. Personalul Serviciului asigură condiții și încurajează menținerea și/sau dezvoltarea relației beneficiarului cu membrii familiei biologice sau extinse și cu alte persoane apropiate lui.

23. **Rezultatul scontat:** Beneficiarul se află în relații bune cu membrii familiei și alte persoane apropiate acestuia.

24. Indicatori de realizare:

- 1) În funcție de rezultatele evaluării complexe a necesităților de asistență ale beneficiarului, Planul individualizat de servicii conține măsuri pentru menținerea și/sau dezvoltarea relației beneficiarului cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui.
- 2) Managerul de caz în serviciu va contribui la implementarea activităților practice pentru susținere și/sau asistența beneficiarului, în vederea menținerii și/sau dezvoltării relațiilor între aceștia.
- 3) Relațiile beneficiarului cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui sunt analizate de managerul de caz în serviciu în procesul de revizuire a Planului individualizat de servicii.

Capitolul III **(RE)SOCIALIZAREA ȘI INTEGRAREA BENEFICIARULUI**

Educație pentru sănătate – standardul 9

25. Prestatorul Serviciului asigură condiții și contribuie la dezvoltarea abilităților pentru menținerea sănătății fizice și emoționale a beneficiarului, precum și pentru formarea unui mod sănătos de viață.

26. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii se dezvoltă într-un mediu sănătos.

27. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul Serviciului asigură evaluarea necesităților de sănătate ale beneficiarului (istoria medicală, înregistrările examinărilor de dezvoltare, tratamentele și intervențiile medicale anterioare, alergiile sau reacțiile adverse la medicamente, datele despre imunizare etc.)
- 2) Personalul Serviciului aplică metode educative adecvate atât nivelului de vârstă, cât și tipului de probleme, pentru stimularea beneficiarului să adopte un stil de viață sănătos, să respecte igiena personală și alimentația sănătoasă.
- 3) Serviciul deține un registru de evidență a administrării tratamentelor medicamentoase recomandate de medic și a primului ajutor medical, acordat beneficiarului.
- 4) Serviciul dispune de trusă medicală pentru stările de urgență, care este păstrat în siguranță.
- 5) Personalului Serviciului și beneficiarii sunt instruiți cu privire la acordarea primului ajutor.
- 6) În hol este afișat numărul de telefon al Serviciului Național Unic pentru Apelurile de urgență 112.

Igienă și alimentația beneficiarului - standardului 10

28. Prestatorul Serviciului asigură beneficiarului condiții pentru igiena personală și pregătirea hranei, precum și îl asistă în formarea deprinderilor de autoîngrijire și autodeservire.

29. **Rezultatul scontat:** Beneficiarul are deprinderi pentru menținerea igienei personale, a igienei vestimentare, a obiectelor personale și a spațiului locativ, inclusiv a spațiilor comune.

30. Indicatorii de realizare:

- 1) Personalul Serviciului asistă beneficiarul pentru formarea deprinderilor de autoîngrijire, fiind învățat să păstreze obiectele personale, menținându-se în ordine, precum și obiectele de uz comun, utilizându-se cu bună credință.
- 2) Personalul Serviciului asistă beneficiarul pentru formarea deprinderilor de pregătire a hranei.
- 3) Locuința, mobilierul și comoditățile (bucătărie, baie, toaletă etc.) sunt menținute în curățenie și igienizare în mod corespunzător de către beneficiari.

Dezvoltarea competențelor de gestionare financiară personală - standardul 11

31. Prestatorul Serviciului facilitează deprinderilor de gestionare eficientă a banilor personali de către beneficiar.

32. **Rezultat scontat:** Beneficiarul își dezvoltă deprinderi de gestionare eficientă a banilor personali, contribuind astfel la creșterea gradului de autonomie și pregătirea pentru o viață independentă.

33. Indicatori de realizare:

- 1) Beneficiarul cunoaște principalele drepturi financiare și sociale care i se cuvin.
- 2) Beneficiarul manifestă comportamente de administrare responsabilă a veniturilor.
- 3) Există evidențe/documente care atestă sprijinul acordat beneficiarilor în gestionarea resurselor financiare.

Condiții sigure de viață - standardul 12

34. Prestatorul Serviciului asigură beneficiarului condiții sigure de viață.

35. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii locuiesc într-un mediu fizic securizat, corespunzător vârste și necesităților individuale.

36. **Indicatorii de realizare:**

1. Locuința corespunde următoarelor criterii:
 - a) este amplasată într-o zonă care oferă acces la serviciile din comunitate (instituțiile de învățământ, medicale, administrative, sociale, culturale, servicii de transport);
 - b) corespunde normelor sanitare și antiincendiare și este autorizată de organele competente.
 - c) are conexiune la sistemele de apeduct, canalizare, electricitate/gaze naturale și telecomunicații.
- 2) Serviciul este amenajat într-un mod care asigură accesibilitatea persoanelor cu dizabilități.
- 3) Personalul Serviciului întreprinde măsuri pentru a evita aflarea beneficiarilor copii fără supraveghere în locuri care prezintă risc pentru viața și sănătatea acestuia.
- 4) Medicamentele, substanțele chimice și alte substanțe periculoase se păstrează în conformitate cu instrucțiunile de păstrare a acestora.
- 5) Beneficiarul este informat despre pericolele utilizării echipamentului și utilajului din Serviciu, având, în funcție de vârstă, acces limitat sau este învățat să utilizeze echipamentul și utilajele respective, fapt pentru care semnează în Registru privind instruirea pentru respectarea tehnicii securității.
- 6) Prestatorul Serviciului afișează la un loc vizibil telefonul Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112, al Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii „___”, precum și al autorității tutelare locale și teritoriale.

Mediul intern al Serviciului - standardul 13

37. Prestatorul Serviciului asigură beneficiarilor un mediu intern sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora.

38. **Rezultatul scontat:** Spațiile interne ale Serviciului sunt sigure, accesibile și adaptate la necesitățile beneficiarilor.

39. **Indicatori de realizare:**

- 1) Toate spațiile sunt asigurate cu sisteme de ventilare și de iluminat natural și artificial, instalațiile electrice sunt izolate, toate spațiile sunt dotate cu detectoare de fum, iar în fiecare spațiu pentru pregătirea hranei și spațiu pentru activități comune este amplasate câte un stingător de incendiu.
- 2) Prestatorul Serviciului și personalul Serviciului asigură corespunderea odăilor pentru beneficiari la următoarele cerințe:
 - a) într-un dormitor sunt cazați un cuplu mamă-copil/copii, fiind asigurat un spațiu de cel puțin 6 m.p. per beneficiar.
 - b) cazarea beneficiarilor are loc în funcție de necesitățile individuale;
 - c) unele elemente separate ale mobilierului se pot încuia pentru securizarea păstrării de către beneficiar a obiectelor personale;
 - d) în odaie este suficientă lumină, în corespundere cu normele sanitare;
 - e) beneficiarii pot individualiza odăile lor, fără aduce prejudicii spațiului, vunurilor materiale comune și persoanelor cu care locuiesc.
 - f) lenjeria de pat se schimbă în funcție de necesități, dar nu mai rar de o dată la 7 zile și este igienizată de către beneficiar.
- 3) Odăile beneficiarului cu dizabilități au spațiu suficient pentru a permite manevrabilitatea ușoară a scaunului cu roțile, fiind dotate cu echipamente și dispozitive corespunzătoare necesităților individuale ale beneficiarilor.
- 4) Prestatorul Serviciului asigură ca spațiile sanitaro-igienice să întrunească următoarele condiții:
 - a) spațiile igienico- sanitare sunt constituite din: duș/cadă de baie, lavoar, veceu;
 - b) există cel puțin un spațiu igienico-sanitar pentru fiecare 4 beneficiari;
 - c) spațiile igienico-sanitare sunt accesibile și adaptate nevoilor beneficiarilor cu dizabilități;
 - d) în spațiile igienico-sanitare este acces la apă rece și caldă;
- 5) Personalul Serviciului poate să deschidă din exterior, în caz de urgență, ușile spațiilor igienico-sanitare.
- 6) Prestatorul Serviciului asigură ca spațiul pentru alimentația beneficiarilor să întrunească următoarele condiții:
 - a) să aibă chiuvetă la apă rece și caldă, aragaz (electric sau pe gaz natural) cu sau fără cuptor, frigider cu congelator încorporat sau frigider și congelator separat, spații pentru păstrarea alimentelor uscate,

crupelor, conservelor, precum și pentru păstrarea instrumentelor de bucătărie (vase de gătit, tacâmuri, etc);

b) să aibă suprafața de gătit (separat de suprafața de luat masa).

7) Serviciul poate dispune de spații comune pentru recreere.

8) Serviciul care oferă găzduire cu supravegherea integrală, dispune de spațiu separat pentru personal.

9) Biroul pentru personal este dotat cu masă de birou, scaune, pat, computer și dulap pentru cărți.

10) Documentele de strictă evidență, precum și documentele ce conțin date cu caracter personal se păstrează în safeu/dulap cu cheie.

11) Toate spațiile locuinței, cu excepția biroului pentru personal sunt menținute în curățenie de către beneficiar.

(Re)integrarea familială și socială - standardul 14

40. Prestatorul de serviciu promovează și facilitează integrarea/reintegrarea beneficiarilor în familie și în societate prin intermediul unui plan de socializare și integrare/reintegrare familială.

41. Rezultatul scontat: Beneficiarii sunt sprijiniți în menținerea relațiilor cu membrii familiei în vederea (re)integrării familiale și sociale.

42. Indicatori de realizare:

1) Personalul Serviciului sprijină beneficiarul și familia pentru refacerea/menținerea/consolidarea relațiilor cu familia biologică și/sau extinsă, oferind asistență psihologică (consiliere individuală și de grup, mediere).

2) Managerul de caz monitorizează relațiile dintre beneficiari și membrii familiilor acestora;

3) Managerul de caz în comun cu specialiștii Serviciului evaluează periodic starea psihică, emoțională și comportamentală a beneficiarului pentru a determina modul în care relațiile de familie influențează beneficiarul.

4) Rezultatele evaluărilor se înscriu în dosarele beneficiarului.

5) Prestatorul de serviciu organizează activități de socializare și integrare a beneficiarului în comunitate cu implicarea APL, membrilor comunității, familiei.

Dezvoltarea deprinderilor de viață independentă - standardul 15

43. Centrul oferă servicii de sprijin destinate (re)integrării în familie și societate a cuplului mama/îngrijitor-copil, asigurând continuitatea relațiilor familiale, consolidarea legăturilor afective și pregătirea pentru o viață independentă. Toate activitățile desfășurate în cadrul centrului au în vedere caracterul temporar al plasamentului și prioritatea reintegrării familiale.

44. Rezultat scontat:

Beneficiarul este sprijinit să își reconstruiască relațiile familiale și sociale, să-și dezvolte autonomia și să se reintegreze cu succes în comunitate, reducând riscul de abandon și excludere socială.

45. Indicatori de realizare:

1) Pentru fiecare cuplu mama/îngrijitor-copil există un plan individualizat de servicii care include acțiuni concrete de dezvoltare a abilităților de viață independentă și de (re)integrare familială și socială.

2) Beneficiarele participă la activități de formare și consiliere destinate dezvoltării deprinderilor de viață cotidiană, gestionării resurselor personale și consolidării relațiilor familiale și sociale.

3) Centrul dispune de dovezi documentare privind colaborarea cu familia, instituțiile comunitare, autoritățile locale și alți parteneri relevanți pentru sprijinirea procesului de (re)integrare.

4) Procesul de tranziție și ieșire din centru este planificat și monitorizat, fiind asigurat sprijinul necesar pentru reintegrarea în familie sau comunitate.

Formare profesională și/sau încadrarea în câmpul muncii – standardul 16

46. Prestatorul de serviciu asigură condiții adecvate pentru orientarea vocațională, formarea profesională și integrarea pe piața muncii a beneficiarelor, contribuind la creșterea autonomiei economice și la pregătirea acestora pentru o viață independentă.

47. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului beneficiază de activități de orientare vocațională și integrare profesională, corespunzător potențialului de dezvoltare și preferințelor acestora.

48. Indicatori de realizare:

- 1) Pentru fiecare beneficiară este elaborat Planul individualizat de dezvoltare vocațională, parte integrantă a Planului individualizat de asistență, care include obiective și acțiuni concrete privind pregătirea profesională și integrarea în câmpul muncii.
- 2) Prestatorul de serviciu asigură în colaboarea cu organele teritoriale de angajare în câmpul muncii activități de consiliere și ghidare în carieră (individuale și de grup), pentru dezvoltarea competențelor necesare orientării și deciziilor profesionale.
- 3) Toate beneficiarele apte de muncă sunt înregistrate la DOFM/STOFM în termen de 10 zile de la admiterea în centru și sprijinite în procesul de menținere a statutului de persoană în căutarea unui loc de muncă.
- 4) Centrul dezvoltă parteneriate și colaborări cu agenții economici, instituții educaționale și structurile teritoriale de ocupare a forței de muncă, potențiali angajatori pentru accesul beneficiarelor la cursuri de calificare/recalificare și oferte de angajare.

Capitolul IV MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE

Angajarea și promovarea personalului – standardul 17

49. Prestatorul de serviciu respectă procedura de angajare și promovare a personalului.
50. **Rezultatul scontat:** Calitățile personale, nivelul de pregătire, starea de sănătate, statutul juridic al personalului Centrului îndeplinesc cerințele profesionale stabilite.
51. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Prestatorul de serviciu efectuează selectarea, angajarea și promovarea personalului Serviciului în conformitate cu legislația în vigoare.
 - 2) Angajarea personalului Serviciului se face prin concurs.
 - 3) Managerul Centrului face parte din comisia de concurs pentru angajarea personalului specializat.
 - 4) Personalul Serviciului este obligat să efectueze la momentul angajării examenul medical profilactic conform actelor normative în vigoare.

Formarea profesională a personalului – standardul 18

52. Prestatorul de serviciu asigură formarea inițială și continuă a personalului din cadrul Serviciului.
53. **Rezultatul scontat:** Formarea personalului Serviciului contribuie la prestarea calitativă a serviciului.
54. **Indicatori de realizare:**
 - 1) La angajare, personalul Serviciului beneficiază de un program de formare inițială cu o durată de 40 de ore.
 - 2) Managerul Centrului identifică necesitățile de formare a personalului pentru creșterea competenței acestuia în procesul de prestare a serviciilor și elaborează planul anual de formare continuă a personalului cu durata de cel puțin de 20 ore.
 - 5) Prestatorul Serviciului facilitează organizarea cursurilor de formare profesională continuă anuală pentru personalul Serviciului.

Documentele Serviciului referitoare la resursele umane – standardul 19

55. Prestatorul de serviciu asigură întocmirea și păstrarea documentelor Serviciului referitoare la resursele umane.
56. **Rezultatul scontat:** Documentele referitoare la resursele umane contribuie la activitatea eficientă a Serviciului.
57. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Prestatorul de serviciu deține următoarele documente cu privire la resursele umane:
 - a) fișele de post ale personalului angajat;
 - b) dosarele personale ale personalului angajat din Serviciu (fiecare dosar conține următoarele acte: contract de muncă, cartela medicală);
 - c) rapoartele ședințelor de supervizare și de revizuire a competențelor personalului angajat;
 - d) alte documente, în caz de necesitate.
 - 2) Dosarele personale ale personalului angajat sunt păstrate în conformitate cu prevederile legale, în condiții de siguranță.
 - 3) Personalul Serviciului are acces la informația din dosarul său.

Supervizarea personalului – standardul 20

58. Prestatorul de serviciu asigură supervizarea profesională sistematică a personalului Serviciului.

59. **Rezultatul scontat:** Angajații Serviciului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității serviciului prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru.

60. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu organizează procesul de supervizare profesională.
- 2) Ședințele de supervizare se desfășoară lunar, în grup sau individual, și se documentează prin procese verbale.
- 3) Conținutul ședințelor de supervizare se referă la:
 - a) metodele și tehnicile aplicate;
 - b) discutarea cazurilor dificile și identificarea soluțiilor;
 - c) schimbul de experiență;
 - d) starea emoțională a personalului;
 - e) consolidarea spiritului de echipă.
- 4) Rezultatele supervizării specialiștilor sunt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de formare a personalului.

Evaluarea performanței personalului – standardul 21

61. Prestatorul de serviciu asigură evaluarea anuală a competențelor profesionale ale personalului Serviciului.

62. **Rezultatul scontat:** Evaluarea anuală a competențelor profesionale contribuie la creșterea calității serviciului prestat.

63. Indicatori de realizare:

- 1) Evaluarea personalului se realizează anual.
- 2) Procesul de evaluare se efectuează conform grilei de evaluare, elaborată în baza unor criterii clare de către prestatorul de serviciu, care se axează pe:
 - a) rezultatele activității personalului în prestarea serviciului;
 - b) rezultatele participării la cursuri de formare profesională.
- 3) Rezultatele evaluării personalului sunt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de formare a personalului.

Evaluarea și planificarea activității Serviciului – standardul 22

64. Prestatorul de serviciu asigură planificarea activității serviciului, astfel încât scopul acestuia să corespundă necesităților beneficiarilor, schimbărilor produse în politica de protecție a beneficiarului, abordărilor strategice și metodologice noi.

65. **Rezultatul scontat:** Conținutul Serviciului corespunde necesităților beneficiarilor.

66. Indicatori de realizare:

- 1) Managerul Centrului asigură monitorizarea și evaluarea serviciului, întocmește rapoarte de activitate lunare, trimestriale, semestriale și anuale, care sunt prezentate autorității tutelare teritoriale, prestatorului de serviciu, precum și altor structuri abilitate, în condițiile legii.
- 2) Calitatea serviciilor prestate se evaluează periodic de către structura teritorială de asistență socială, Inspekția Socială, precum și alte autorități abilitate în domeniu.
- 3) Managerul Centrului, în procesul de monitorizare și evaluare anuală a serviciului, acumulează informații cu privire la calitatea serviciului și corespunderea la necesitățile beneficiarilor, la schimbările produse în politica de protecție a beneficiarilor, la abordările strategice și metodologice noi, în baza cărora elaborează anual planul de activitate a Serviciului și Planul Strategic de dezvoltare a Serviciului care reflectă politica și obiectivele concrete pentru o perioadă de 3-5 ani.
- 4) Prestatorul Serviciului, la începutul fiecărui an, aprobă planul de activitate al Serviciului.
- 5) Managerul Serviciului întocmește rapoarte de activitate lunare, semestriale și anuale, care sunt prezentate autorității tutelare teritoriale, prestatorului Serviciului, precum și altor structuri abilitate în condițiile legii.
- 6) Prestatorii privați ai Serviciului prezintă structurilor teritoriale de asistență socială rapoarte periodice, conform cerințelor de monitorizare și evaluare a serviciilor sociale.”

4. Se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale să aprobe în termen de 12 luni de la data intrării în vigoare a prevederilor prezentei Hotărâri manualul operațional privind gestionarea cazurilor admise în serviciul maternal, în conformitate cu standardele minime de calitate și cadrul legal aplicabil.

5. Prezenta hotărâre intră în vigoare peste o lună de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Prim-ministru

Alexandru Munteanu

Contrasemnează:

Ministra muncii și protecției sociale

Natalia Plugaru