

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

Conținutul normei în vigoare	Modificarea propusă	Conținutul normei după modificare
pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale	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”.	cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciului maternal și a standardelor minime de calitate.
1. Se aprobă Standardele minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale (se anexează).	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.”.	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. Standardele minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale se aplică de către toate instituțiile de resort în limita alocațiilor prevăzute în bugetele respective, precum și a mijloacelor provenite din donații, granturi, alte surse, conform legislației în vigoare.	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.”	2. 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. Implementarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale se efectuează de către prestatorii de servicii.	Punctul 3 se expune într-o nouă redacție: „Prestatorii de servicii vor aproba regulamente proprii cu privire la organizarea și funcționarea serviciului maternal.”	3. Prestatorii de servicii vor aproba regulamente proprii cu privire la organizarea și funcționarea serviciului maternal.
	Se completează cu un punct nou 3¹ cu următorul cuprins: „3¹. 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.”	3¹. 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.
4. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei.	În punctul 4 textul „Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei se substituie cu textul „Ministerului Muncii și Protecției Sociale”.	4. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale.
Aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1019 din 2 septembrie 2008 Standarde minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale Secțiunea 1 Noțiuni generale	Anexa la Hotărârea Guvernului nr. 1019/2008 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale, se abrogă.	

1. În sensul prezentelor Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale, noțiunile utilizate semnifică următoarele:

- a) Centru maternal (în continuare - Centru) – instituție publică sau privată de protecție a cuplului mamă-copil, a cărei misiune este de a asigura formarea, menținerea și întărirea legăturilor familiale;
- b) beneficiari de servicii – mama și copiii, femeia gravidă în ultimul trimestru de sarcină (în continuare – cuplu mamă-copil), care se află în situație de risc social și solicită prestarea serviciilor sociale specializate de un asemenea furnizor de servicii;
- c) situații critice – ansamblul circumstanțelor psihosociale și fizice, care prezintă un pericol iminent pentru viața și integritatea fiziologică și psihosocială a persoanei, necesitând intervenție în regim de urgență;
- d) Program individualizat de servicii – totalitatea serviciilor acordate beneficiarului, în baza evaluării complexe a necesităților acestuia de către managerul de caz, în scopul dezvoltării capacităților pentru o viață independentă și al (re)integrării în familie și comunitate;
- e) (re)integrare în familie și societate – acțiuni specifice în vederea asigurării accesului și menținerii cuplului mamă-copil în familia sa biologică sau extinsă și participarea acestuia la viața comunității de apartenență.

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

3. Centrul oferă cuplului mamă-copil aflat în dificultate, în funcție de necesitățile beneficiarilor, servicii de găzduire, îngrijire, educație, asistență medicală, juridică, socială, psihologică și de (re)integrare.

4. Obiectivele generale ale Centrului sînt:

- a) crearea condițiilor necesare pentru dezvoltarea adecvată a copilului;
- b) formarea abilităților parentale și a atașamentului mamei față de copil;
- c) (re)integrarea cuplului mamă-copil în familie și societate.

5. Toate activitățile oferite și promovate în cadrul Centrului reflectă prevederile Convenției ONU cu privire la drepturile copilului și altor convenții referitoare la drepturile omului la care Republica Moldova este parte.

6. Centrul asigură cuplului mamă-copil protecție temporară.

7. Drepturile fiecărui cuplu mamă-copil sînt recunoscute, respectate și promovate.

8. Centrul este o instituție deschisă către comunitate și acceptă vizitele din exterior ale cuplului mamă-copil, coordonate cu administrația Centrului.

9. Echipa multidisciplinară a Centrului elaborează un Program individualizat de servicii pentru fiecare cuplu mamă-copil, în baza căruia i se oferă servicii cuplului mamă-copil.

10. Echipa multidisciplinară a Centrului asigură beneficiarilor relații de parteneriat bazate pe sinceritate, onestitate și atitudine pozitivă.

11. Responsabilitățile cu privire la exercitarea abilităților și drepturilor părintești sînt stimulate de echipa multidisciplinară.

12. Condițiile de trai oferite cuplului mamă-copil sînt cît mai apropiate de mediul familial.

13. Drepturile cuplului mamă-copil la intimitate și la viață privată sînt respectate.

14. Datele cu privire la cuplul mamă-copil sînt confidențiale.

15. Serviciile prestate în cadrul Centrului au drept finalitate (re)integrarea în familie și societate a cuplului mamă-copil.

Principii de prestare a serviciilor sociale

în cadrul Centrului - Standardul 1

16. Centrul prestează servicii sociale ținînd cont de următoarele principii:

- a) principiul respectării drepturilor și interesului superior al copilului;
- b) principiul (re)integrării în familie și societate a cuplului mamă-copil ca finalitate a serviciilor prestate în cadrul Centrului;
- c) principiul colaborării și parteneriatului Centrului cu serviciile sociale din comunitate/raion/municipiu;
- d) principiul confidențialității și respectării dreptului cuplului mamă-copil la intimitate și viață privată;
- e) principiul abordării individualizate a beneficiarului;
- f) principiul normalizării condițiilor de plasament, asigurînd condiții de plasament similare cu cele familiale.

17. Centrul colaborează cu autoritățile administrației publice locale din unitatea administrativ-teritorială în care funcționează, precum și cu Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, prezentîndu-le acestora informații cu privire la activitatea desfășurată, la solicitare, dar nu mai rar de o dată în an.

18. Centrul elaborează Regulamentul de organizare și funcționare, care stipulează obiectivele, activitățile și serviciile

oferite, prevederi cu privire la organizarea internă a spațiilor Centrului, drepturile și responsabilitățile angajaților și ale beneficiarilor, resurse umane și managementul Centrului.

19. Administrația Centrului asigură informarea personalului Centrului și a beneficiarilor cu prevederile Regulamentului de organizare și funcționare.

20. Capacitatea de admitere a Centrului este de 7-12 cupluri mamă-copil, dar fără a depăși numărul de 24 persoane.

21. Perioada maximă de plasament al cuplului mamă-copil în Centru nu va depăși 12 luni.

22. Durata de plasament în Centru poate fi prelungită în cazuri excepționale numai după evaluarea rezultatelor serviciilor acordate cuplului mamă-copil și revizuirea Programului individualizat de servicii pentru o perioadă de până la 6 luni.

23. Organizarea spațiului și a activităților oferite de Centru au la bază modelul familial.

Amplasarea și amenajarea interioară - Standardul 2

24. Centrul este amplasat în localitățile în care este asigurată accesibilitatea la mijloacele de transport, care permit organizarea activităților în exterior și accesarea diferitelor servicii comunitare: sociale, medicale, educaționale, profesionale, culturale, de petrecere a timpului liber etc.

25. Centrul este amplasat conform cerințelor igienice în vigoare pe un teren separat, care corespunde normelor sanitare și este autorizat de Serviciul sanitaro-epidemiologic de stat.

26. Centrul poate fi plasat într-un edificiu propriu sau în cadrul unor clădiri ale instituțiilor sociale. Nu se permite amplasarea în subsoluri, încăperi fără iluminare naturală și umede.

27. Centrul trebuie să fie asigurat cu apeduct, canalizare, încălzire, energie electrică, gaze naturale (după caz), sisteme de ventilare, iluminare naturală și să dispună de autorizațiile de funcționare, prevăzute de legislație.

Beneficiarii Centrului - Standardul 3

28. Centrul este organizat în corespundere cu necesitățile specifice ale beneficiarilor și dezvoltă servicii specializate pentru prevenirea abandonului copilului de către: mamele care provin din rîndul copiilor străzii, mamele-victime ale abuzului și/sau ale traficului de ființe umane, mamele infectate HIV/SIDA.

29. Beneficiari ai Centrului sînt:

a) cuplurile mamă-copil aflate în una din următoarele situații de risc social:

mame cu copii nou-născuți cu intenție de abandon (mame solitare, mame minore, traficate, mame provenind din familii cu venituri mici, marginalizate etc.);

mame cu copii care nu au locuință;

mame cu copii care se confruntă cu probleme materiale și/sau relaționale;

b) cuplurile mamă-copil abuzate sau neglijate:

mamă și/sau copilul abuzați sub diferite forme în familie;

copilul maltratat fizic/psihic prin neglijare, din neștiință și/sau din cauza dificultăților materiale etc.;

c) cuplurile mamă-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;

d) gravidele în dificultate pe parcursul ultimului trimestru de sarcină aflate în una/mai multe din situațiile expuse anterior.

30. De serviciile Centrului beneficiază cuplurile mamă-copil, în care copilul nu depășește vârsta de 6 ani.

31. Nu beneficiază de serviciile Centrului cuplurile mamă-copil, care pot aduce prejudiciu altor beneficiari ai Centrului datorită bolilor venerice, infecțioase acute și/sau tuberculozei, tulburărilor psihice, alcoolismului, consumului de droguri.

Secțiunea 2

Admiterea și plasamentul în Centru.

Admiterea cuplului mamă-copil în Centru - Standardul 4

32. Cuplul mamă-copil este admis în Centru fără discriminare, indiferent de rasă, culoare, religie, opinie politică, naționalitate, apartenență etnică și socială, stare civilă etc.

33. Admiterea în Centru se realizează în baza referirii cuplului mamă-copil de către autoritatea tutelară din cadrul unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea / mun. Bălți (în continuare - autoritate tutelară) în raza teritorială a căroră locuiește mama copilului sau în regim de urgență.

34. Beneficiarii de servicii sînt informați despre drepturile și obligațiile ce le revin pe toată perioada de plasament.

35. La admiterea cuplului mamă-copil în Centru mama semnează cu administrația Centrului Contractul de rezidență (anexa nr.1 la prezentele Standarde).

36. Beneficiarii de servicii ai Centrului sînt informați despre admiterea unui nou cuplu mamă-copil.

37. Centrul desemnează, din primele ore ale găzduirii, un membru al echipei multidisciplinare drept responsabil pentru facilitarea adaptării cuplului mamă-copil la noul mediu de viață.

38. La admiterea cuplului mamă-copil specialistul Centrului îndeplinește Fișa de înregistrare primară a cazului (anexa nr.2 la prezentele Standarde).

39. Procedura de admitere în baza referirii autorității tutelare:

- a) admiterea cuplului mamă-copil în Centru se face în baza deciziei de referire din partea autorității tutelare și cererii mamei;
- b) cuplul mamă-copil, la momentul admiterii, se prezintă cu dosarul personal întocmit de autoritatea tutelară, care conține acte juridice, informații și date ample despre situația cuplului mamă-copil (anexa nr.3 la prezentele Standarde).

40. Procedura admiterii în regim de urgență este următoarea:

- a) admiterea beneficiarilor de serviciu în regim de urgență permite primirea, în orice moment, a oricărui cuplu aflat în situații critice;
- b) Centrul anunță autoritatea tutelară de la locul de trai al mamei, în termen de maxim 3 zile, despre plasamentul cuplului mamă-copil în Centru;
- c) reprezentanții autorității tutelare, în comun cu personalul Centrului, perfectează dosarul cuplului mamă-copil, în maxim 30 de zile de la data plasării în centru.

Plasamentul cuplului mamă-copil în Centru - Standardul 5

41. Centrul asigură cuplului mamă-copil găzduire și asistență de specialitate.

42. Asistența de specialitate include: îngrijire, consiliere, acompanyere, sprijin psihologic și suport social, educație, orientare profesională și alte servicii/activități adecvate pentru integrarea socială a cuplului mamă-copil.

43. Asistența cuplului mamă-copil se realizează în baza Programului individualizat de servicii, care abordează componente legate de educația și responsabilitatea mamei în relația sa cu copilul, asigurarea sănătății fizice și mintale a mamei și a copilului, pregătirea (re)integrării sociofamiliale.

44. Plasamentul cuplului mamă-copil în Centru are un caracter temporar și prevede:

- a) perfectarea și actualizarea dosarului cuplului mamă-copil de către echipa multidisciplinară a Centrului în parteneriat cu autoritățile administrației publice locale de la locul de trai al cuplului;
- b) evaluarea complexă a necesităților cuplului;

c)elaborarea și dezvoltarea Programului individualizat de servicii (anexa nr.4 la prezentele Standarde) de către echipa multidisciplinară (asistent social, educator, psiholog/psihopedagog, medic și/sau asistentă medicală etc.), în baza evaluării personalizate și complexe a necesităților cuplului mamă-copil, cu participarea directă a mamei;

d)elaborarea Programului individualizat de servicii în termen de 15 zile de la admiterea cuplului mamă-copil în Centru, și revizuirea lui, în caz de necesitate, dar nu mai rar de o dată la trei luni;

e)stabilirea în Programul individualizat de servicii a domeniilor de intervenție, a activităților specifice, termenelor de realizare, a responsabililor din interior și a partenerilor din exterior;

f)oferirea din partea Centrului a protecției cuplului mamă-copil, în baza Programului individualizat de servicii, conform necesităților cuplului;

g)coordonarea de către asistentul social din cadrul Centrului a tuturor activităților specialiștilor, fiind denumit coordonator de caz, înregistrând, cel puțin o dată la două săptămâni, evoluția cazului, bazându-se pe raportările specialiștilor;

h)reevaluarea Programului individualizat de servicii, la fiecare 3 luni, de către echipa multidisciplinară și urmărirea evoluției cazului și eficienței activităților planificate. Concluziile reevaluării sînt înregistrate în dosarul cuplului mamă-copil;

i) familiarizarea mamelor cu rezultatele reevaluării Programului individualizat de servicii.

Secțiunea 3

Tipurile de servicii prestate în cadrul Centrului.

Servicii de găzduire în cadrul Centrului - Standardul 6

45. În cadrul Centrului cuplul mamă-copil beneficiază de condiții de locuit securizante și corespunzătoare necesităților cuplului.

46. Dormitorul:

a)cuplurile mamă-copil sînt găzduite în camere individuale, utilizate în conformitate cu necesitățile adultului și ale copilului: mobilier, pat pentru mamă, pătuț pentru copil, noptieră, dulap pentru haine, scaun;

b)mama contribuie la amenajarea spațiului prin individualizarea încăperii;

c)prizele, geamurile, scările etc. sînt protejate pentru prevenirea unor eventuale accidente;

d)lenjeria de pat se schimbă în funcție de necesități, dar nu mai rar de o dată la 10 zile;

e)camerele sînt menținute într-o stare corespunzătoare de curățenie și igienă, igienizarea zilnică este asigurată de mame.

47. Spațiile comune sînt destinate petrecerii timpului liber și organizării diferitelor activități:

a)Centrul dispune de un spațiu destinat petrecerii timpului liber a copilului mamă-copil;

b)spațiul este dotat cu mobilă și echipament pentru odihnă, jocuri, activități de socializare și discuții tematice în grup (fotolii, scaune, masă pentru reviste, materiale educative, echipament audio/video etc.);

c)materialele educative și jucăriile sînt accesibile și satisfac, în ceea ce privește numărul, calitatea și diversitatea, necesitățile mamei și copiilor.

48. Camera de vizită:

a)Centrul dispune de o cameră de vizită;

b)camera de vizită este dotată cu mobilier adecvat.

49. Spațiile igienico-sanitare:

a)Centrul dispune de grupuri sanitare separate pentru personal, vizitatori, mame și copii;

b)numărul grupurilor sanitare este în raport cu numărul beneficiarilor (1:4 cupluri);

c)centrul dispune de un spațiu destinat păstrării materialelor igienico-sanitare, inaccesibil copiilor;

d)grupul sanitar pentru cuplul mamă-copil include o spălătorie pentru îmbrăcăminte, lenjerie de pat și corp ale mamei și copilului;

e)spălătoria este dotată cu mașini automate de spălat și de uscat, cu fier de călcat și mese pentru netezit;

f)grupurile sanitare sînt asigurate cu apă rece și caldă permanent, permit respectarea intimității mamei și copilului;

g)grupurile sanitare sînt curățate și igienizate zilnic;

h)mamele sînt responsabile de curățenia în grupurile sanitare, precum și de spălatul rufelor personale și ale copilului;

i)materialele utilizate la amenajarea spațiilor igienico-sanitare permit întreținerea și igienizarea corespunzătoare.

50. Izolatorul:

a)Centrul dispune de spații speciale, amenajate în calitate de izolator, pentru evitarea unui eventual pericol de infectare a beneficiarilor cu diferite boli;

b)izolatorul este amplasat obligatoriu la parter, cu ieșire separată la teren și lavoar pentru necesitățile personalului;

c)izolatorul este destinat pentru izolarea persoanelor ce manifestă semne de îmbolnăvire acută și pentru plasarea beneficiarilor

admiși în regim de urgență în vederea igienizării, precum și pentru izolare în perioada de examinare medicală;

d)izolatorul constă din salon și grup sanitar separat și are în dotare: pat pentru mamă, pat pentru copil, scaun și noptieră, masă de înfășat, coș pentru lenjeria murdară;

e)copiii la care sînt suspectate boli contagioase sînt izolați în izolator pe o perioadă stabilită de medicul specialist. În toate aceste situații copilul bolnav este însoțit de mamă.

51. Bucătăria:

a)Centrul dispune de un spațiu curat și confortabil special amenajat pentru prepararea hranei;

b)spațiul pentru prepararea hranei poate servi, în același timp, și ca spațiu de servire a mesei;

c)spațiul pentru prepararea hranei este dotat corespunzător pentru gătit, servirea meselor, păstrarea alimentelor și spălarea veselei;

d)încăperea pentru servit hrana este mobilată cu mese și scaune pentru mame și copii;

e)hrana este preparată și servită de către mamele beneficiare, asistate de un membru al echipei multidisciplinare, ținînd cont de vîrsta și de starea sănătății beneficiarilor de servicii;

f)în cazul în care Centrul este parte a unei instituții sociale, acesta beneficiază de serviciile bucătăriei instituției.

Servicii de sănătate – Standardul 7

52. Centrul oferă următoarele servicii de sănătate: supraveghere medicală generală și asistență medicală, în funcție de specificul Centrului.

53. Serviciile de asistență medicală primară și specializată sînt oferite cuplului mamă-copil de instituțiile medicale teritoriale.

54. Centrul dispune de un cabinet medical destinat acordării asistenței medicale primare și de urgență, conform indicațiilor vitale și evaluării periodice a dezvoltării copilului (cîntărire, măsurare).

55. Cabinetul medical este dotat cu mobilier (masă de birou, scaune, dulap pentru păstrarea medicamentelor, masă de înfășat, banchetă), aparataj și instrumente medicale (frigider, cîntar, taliometru, termometre, tonometru, fonendoscop, spatule de unică folosință, casolete, lampă de cuarț etc.), set de medicamente și utilaje pentru acordarea asistenței medicale de urgență, preparate aseptice și dezinfectante, ustensii pentru deridicare și curățenie generală.

56. Centrul dispune de personal medical (medic sau asistentă medicală), care oferă asistență medicală de tip profilactic,

asistență medicală copiilor bolnavi, primul ajutor în situații de urgență, asistență nutrițională și educație pentru sănătate.

57. Beneficiarii de servicii cunosc persoanele desemnate să intervină în situații de urgență ce țin de sănătatea mamelor și a copiilor.

58. Centrul dispune de proceduri clare de acțiuni în caz de accidente sau îmbolnăviri.

59. Coordonatele și posibilitățile de contactare ale personalului medical sînt afișate la un loc vizibil.

60. Centrul dispune de proceduri clare pentru înregistrarea, depozitarea, distribuirea și administrarea medicamentelor, precum și pentru gestionarea deșeurilor medicale.

61. Asistența medicală profilactică:

a)cuplul mamă-copil, la momentul plasării în Centru, este supus unei investigații medicale, care reflectă starea sănătății mamei și copilului, parametrii dezvoltării copilului, starea de vaccinare a copilului;

b)cuplul mamă-copil, în cazul admiterii în regim de urgență, este plasat în Centru prin izolator, unde are loc examinarea și supravegherea medicală inițială, efectuarea investigațiilor necesare;

c)Centrul asigură fiecărui copil, pe parcursul plasamentului, supraveghere medicală în corespundere cu vîrsta, conform standardelor Ministerului Sănătății;

d)datele despre starea sănătății și dezvoltarea copilului se înregistrează în carnetul de dezvoltare a copilului (forma 112/e);

e)copiii beneficiază de imunizarea necesară, conform calendarului de imunizări, care se efectuează în instituția medico-sanitară publică teritorială (medicul de familie);

f)cabinetul medical este asigurat cu documentația statistică de evidență și raportare a activității, efectuează depistarea bolnavilor suspecti la boli infecțioase, asigură evidența și declararea lor, în modul stabilit, realizează măsurile antiepidemice primare.

62. Primul ajutor în situații de urgență:

a)personalul centrului acordă primul ajutor în caz de urgență;

b)asistența specializată de urgență, în caz de necesitate, se acordă de serviciile de urgență.

63. Asistența nutrițională:

a)personalul medical este responsabil de alimentația beneficiarilor de servicii ai Centrului;

b)cuplului mamă-copil i se asigură o hrană echilibrată, variată și suficientă, care să satisfacă necesitățile fiziologice și starea sănătății, preferințele acestora și influența culturală, meniul fiind elaborat de către un specialist (medic sau asistent medical);

c) hrana acoperă necesarul zilnic de calorii, conform normelor în vigoare, copii fiind alimentați ținând cont de vîrsta și recomandările medicului;

d) mama și/sau copilul care au contraindicații medicale (datorate unei stări de sănătate) vor beneficia de alimentație dietetică, în corespundere cu recomandările medicale;

e) mama sau copilul care prezintă probleme de alimentație vor fi consultați de specialiști.

64. Educația pentru sănătate:

a) Centrul promovează programe educative individuale, de grup și colective pentru dezvoltarea deprinderilor de igienă, alimentație corectă, educație sexuală și contracepție, prevenire a bolilor sexual transmisibile etc.;

b) Centrul realizează programe de promovare a modului de viață sănătos, educație împotriva fumatului, consumului de băuturi alcoolice, droguri etc.;

c) mamele și personalul sînt pregătiți pentru a recunoaște eventualele semne de îmbolnăvire și traumatism ale copilului la diferite vîrste și a lua măsurile necesare;

d) medicamentele cu scop curativ, prescrise de medic, sînt administrate copilului de mama sa, sub supravegherea personalului medical.

Servicii psihosociale - Standardul 8

65. Serviciile psiho-sociale se organizează într-un spațiu securizat cu destinație specială, amenajat confortabil, pentru a încuraja discuțiile dintre mame/copii și profesioniștii Centrului.

66. Serviciile psihosociale sînt oferite de psiholog/asistent social/psihopedagog și includ acompanierea, sprijinul psihologic și suportul social acordat mamelor și familiilor acestora, în scopul identificării aspectelor pozitive și a soluțiilor.

67. Sesiunile de consiliere se desfășoară, ținîndu-se cont de spațiul intim al beneficiarului, care îi asigură confort și siguranță.

68. Mamele, în funcție de necesități, vor beneficia de consiliere individuală și de grup.

69. Sesiunile de consiliere se desfășoară în baza unor obiective clare, stabilite cu participarea beneficiarilor.

70. Conținutul sesiunilor este înregistrat/consemnat în Fișa de observație (anexa nr.5 la prezentele Standarde), care conține propuneri/recomandări pentru următoarele sesiuni, precum și teme pentru mame. Fișele sînt anexate la dosarul cuplului mamă-copil.

71. Sesiunile individuale sînt de tip suportiv, terapeutic și educativ, iar cele de grup sînt determinate de forma grupului: suport, clubul copiilor, grup de discuții etc.

72. Tatăl și membrii familiei extinse, de asemenea, beneficiază de servicii psiho-sociale de grup și individuale.

73. Sesiunile de consiliere au la bază principiul de dezvoltare a abilităților parentale ale mamei, precum sînt:

- a) hrana copilului;
- b) demonstrarea afecțiunii;
- c) aprecierea corectă a siguranței mediului;
- d) organizarea activităților casnice curente;
- e) utilizarea metodelor adecvate de disciplină;
- f) controlul anxietății și supărării în cazul unor comportamente dificile și iritante ale copilului;
- g) jocul cu copilul și recunoașterea situațiilor periculoase și riscante;
- h) aprecierea pozitivă a comportamentului copilului;
- i) deschiderea spre a învăța lucruri noi și a se dezvolta;
- j) aplicarea unor reguli flexibile;
- k) stimularea cognitivă a copilului, în funcție de gradul de dezvoltare etc.

74. Sesiunile de consiliere urmăresc formarea următoarelor deprinderi:

- a) dobîndirea încrederii în sine și în alte persoane;
- b) dobîndirea de deprinderi sociale;
- c) dezvoltarea capacității de a lua decizii;
- d) dobîndirea de cunoștințe privind serviciile sociale, drepturile părinților;
- e) dezvoltarea abilităților privind gestionarea timpului, a banilor și depășirea crizelor.

Servicii de (re)integrare în familie și societate a cuplului mamă-copil - Standardul 9

75. Centru oferă servicii de (re)integrare în familie și societate a cuplului mamă-copil. Toate activitățile desfășurate în Centru au în vedere caracterul temporar al plasamentului și primordialitatea re(integrării) în mediul familial.

76. Serviciile de (re)integrare în familie și societate asigură crearea, menținerea și dezvoltarea relațiilor cuplului mamă-copil cu familia sa/familia extinsă și comunitatea locală.

77. Activitățile specialiștilor în vederea (re)integrării demarează din momentul plasamentului cuplului mamă-copil în Centru.

78. Cuplul mamă-copil este considerat un partener activ, implicat în realizarea procesului de (re)integrare în familie și societate.

79. Asistentul social, responsabil de caz, organizează vizite și întâlniri cu familia biologică și/sau extinsă, cu potențialii angajatori sau cu alte persoane-resursă, pentru evaluarea posibilităților de integrare socio-familială (anexele nr.6 și nr.7 la prezentele Standarde).

80. Acțiunile asistentului social sînt înregistrate în dosarul cuplului mamă-copil, cu o evidență clară a tuturor tipurilor de intervenții, planificări de acțiuni și înregistrare a progreselor.

81. Serviciile de (re)integrare în familie și societate cuprind aspecte legate de întreprinderea acțiunilor și întocmirea demersurilor în vederea stabilirii relațiilor cu:

- a) familia biologică, extinsă;
- b) angajatorii – angajarea în câmpul muncii, cursuri de (re)calificare profesională;
- c) instituții de educație pentru continuarea studiilor;
- d) autoritățile administrației publice locale de la locul de trai al mamei/soțului/partenerului;
- e) instituții private, ONG-uri etc.

82. Asistentul social este mediator constant în procesul reconstruirii progresive a legăturii cuplului mamă-copil cu familia.

83. Asistentul social vizitează la domiciliu familia mamei și/sau a tatălui copilului, implicîndu-i pe aceștia în procesul de (re)integrare în familie și societate a cuplului mamă-copil (anexa nr.8 la prezentele Standarde).

84. Asistentul social completează ancheta socială, la domiciliul familiei, împreună cu un reprezentant al autorității administrației publice locale (anexa nr.9 la prezentele Standarde).

85. Centrul asigură întîlnirile cu membrii familiei în camera de vizite, într-un cadru adecvat de discuție, reflectare și consultare.

86. Cuplurile abuzate/maltratate anterior beneficiază de vizite în prezența unui specialist asistent social/psiholog.

87. Familia cuplului mamă-copil beneficiază de servicii de consultanță, suport, îndrumare, psihoterapie.

88. Mamele sînt susținute pentru a-și dezvolta atitudini și comportamente pro-active privind (re)integrarea profesională.

89. Mamele care au un loc de muncă sau fac studii sînt sprijinite la îngrijirea copilului pe perioada respectivă de către mamele rezidente în Centru, în sistem de tip rotație sau prin alte metode.

90. Asistentul social oferă sprijin mamei pentru a-și dezvolta deprinderile necesare participării la interviurile de angajare.

91. Asistentul social susține mama pentru a se adapta cerințelor locului de muncă.

92. Responsabilul de caz urmărește procesul de integrare a mamei la locul de muncă.

93. Centrul deține informații cu privire la oferta de pe piața muncii, în baza datelor oferite de către agențiile teritoriale pentru Ocuparea Forței de Muncă, precum și în baza unor convenții de colaborare cu instituțiile ofertante.

94. Centrul dezvoltă relații de colaborare cu autoritățile tutelare, autoritățile administrației publice locale, organizații neguvernamentale etc.

95. Asistentul social asistă cuplul mamă-copil la ieșirea din Centru.

Încetarea plasamentului în Centru

Servicii de monitorizare postrezidențială - Standardul 10

96. (Re)integrarea în familie și societate a cuplului constituie finalitatea activităților prescrise în Programul individualizat de servicii.

97. Pentru părăsirea Centrului, cuplul mamă-copil este pregătit de către echipa multidisciplinară.

98. Cuplul mamă-copil beneficiază de servicii de acompaniere și consiliere și în perioada postrezidențială.

99. Asistentul social, responsabil de caz, în perioada de pregătire a (re)integrării cuplului mamă-copil:

a) realizează evaluarea finală a necesităților cuplului mamă-copil;
b) efectuează vizite în comunitatea/familia în care va fi (re)integrat cuplul mamă-copil;

c) asigură implicarea autorităților administrației publice locale din comunitate în procesul de (re)integrare a cuplului mamă-copil;

d) referă cuplul mamă-copil la serviciile sociale existente în comunitatea în care va fi (re)integrat;

e) îndeplinește formalitățile administrative și legale pentru părăsirea Centrului de către cuplul mamă-copil.

100. Asistentul social, responsabil de caz, cu două săptămâni înainte de părăsirea Centrului de către cuplul mamă-copil, contactează autoritățile administrației publice locale din comunitatea unde acesta va fi (re)integrat, informându-le despre situația mamei și posibilitatea monitorizării în comun a cazului.

101. Centrul oferă servicii de consiliere, acompaniere, suport emoțional familiei și cuplului mamă-copil (re)integrat, încurajând menținerea unității familiei.

102. După părăsirea Centrului cuplul mamă-copil beneficiază de servicii postrezidențiale pe o perioadă de 6 luni.

103. Specialiștii Centrului, în comun cu autoritățile administrației publice locale, participă la asistența și monitorizarea cuplului mamă-copil în perioadă postrezidențială, recomandînd vizitarea cuplului, în funcție de necesitate, dar nu mai rar de o dată la două luni.

104. Rezultatele monitorizării sînt înregistrate în fișele de monitorizare postintegrare, care se anexează la dosar (anexa nr.10 la prezentele Standarde).

105. Încetarea bruscă a rezidenței cuplului mamă-copil, ca urmare a rezilierii contractului de rezidență, este determinată de încălcarea în mod repetat a Regulamentului de ordine interioară de către mamă sau aducerea de prejudicii vieții copilului, altor beneficiari sau personalului Centrului.

Secțiunea 4

Managementul Centrului

Managementul instituției - Standardul 11

106. Calitatea serviciilor prestate beneficiarilor se bazează pe managementul Centrului.

107. Centru aplică proceduri clare:

- a) de evaluare și monitorizare a activităților desfășurate;
- b) de selectare, evaluare, formare, atestare și sprijinire a personalului;
- c) financiare de evidență a cheltuielilor și decontare a lor;
- d) de transmitere a informațiilor în interiorul și în afara instituției.

108. Specialiștii Centrului trebuie să aibă pregătirea și competențele profesionale corespunzătoare pentru a lucra cu cuplul mamă-copil, familia, comunitatea, autoritățile administrației publice locale, ONG-uri etc.

109. Pentru specialiștii Centrului se întocmesc și se aprobă fișe de post, care includ:

- a) atribuțiile;
- b) responsabilitățile;
- c) drepturile;
- d) studiile/calificarea necesare pentru ocuparea postului respectiv;
- e) experiența și vechimea în muncă;
- f) relații de subordonare și modalități de comunicare pe verticală și orizontală;
- g) atribuții concrete față de cuplul mamă-copil și față de ceilalți membri ai echipei.

110. Centrul dispune de proceduri clare privind situațiile care necesită înlocuirea în regim de urgență a unui specialist.

111. Centrul dispune de spații speciale (sigure și închise) pentru depozitarea dosarelor beneficiarilor de servicii.

112. Responsabilitatea înregistrării documentelor în dosarul beneficiarilor de servicii, precum și arhivarea acestora, revine asistentului social.

113. Informațiile cuprinse în dosar sînt confidențiale.

114. Informațiile despre cuplul mamă-copil sînt difuzate numai cu acordul scris al mamei/reprezentantului legal. Acordul scris se atașează la dosarul cuplului.

115. Dosarele beneficiarilor se arhivează pe termen nelimitat.

Managementul resurselor umane - Standardul 12

116. Centrul dispune de o organigramă de personal, dimensionată și structurată în funcție de mărimea instituției și de nevoile beneficiarilor.

117. Personalul Centrului este angajat prin concurs, respectînd legislația, nefiind admisă angajarea persoanelor fără o pregătire și calificare corespunzătoare.

118. Personalul Centrului este constituit din: personal administrativ, personal de asistență socială, psihologică, medicală, pedagogică și personal auxiliar.

119. Directorul Centrului are studii superioare, cel puțin 5 ani de experiență și pregătire de specialitate în unul din următoarele domenii: psihologie, asistență socială, educație, medicină.

120. Rata de încadrare (numărul de posturi raportat la numărul de beneficiari de servicii) este calculată în funcție de caracteristicile și nevoile beneficiarilor Centrului și de capacitatea totală a instituției.

121. Funcționarea Centrului este asigurată de:

- a) 1 director;
- b) 2 asistenți sociali;
- c) 1 psiholog;
- d) 1 psihopedagog;
- e) 1 lucrător medical;
- f) 2 paznici;
- g) 1 contabil/magaziner, în caz de necesitate;
- h) 3,5 posturi (asistenți sociali, psihologi, psihopedagogi, lucrători medicali), pentru gărzi de noapte și zile de odihnă.

Formarea personalului - Standardul 13

122. Personalul Centrului are formare inițială de specialitate.

123. Personalul, la etapa de angajare, beneficiază de formare specifică activității Centrului (dezvoltarea și psihologia copilului, relația mamă-copil, rolul atașamentului etc.).

124. Angajații Centrului beneficiază de posibilitatea de a urma programe de formare continuă de cel puțin 40 ore anual.

125. Personalul participă la seminare, conferințe naționale și internaționale, sesiuni de comunicări științifice etc.

126. Personalul voluntar activează în Centru după ce urmează un program de formare de minim 12 ore cu privire la specificul muncii în Centru.

127. Personalul Centrului este inclus într-un plan de formare continuă, în baza necesităților de formare profesională identificate.

128. Directorul instituției este responsabil de planul de formare continuă.

Supervizarea și evaluarea personalului Centrului - Standardul 14

129. Centrul dispune de un sistem eficient de evaluare și supervizare, specialiștii fiind supuși evaluării obligatorii la momentul angajării și evaluării anuale.

130. Centrul elaborează propriile grile de evaluare a personalului, în baza unor criterii precise.

131. Procesul de evaluare se axează pe:

- a) rezultatele obținute;
- b) atitudinea față de activitățile din cadrul Centrului;
- c) participarea la programe de formare profesională.

132. Sesiunile de evaluare și supervizare au loc lunar, anual, precum și ori de câte ori este necesar.

133. Sesiunile de supervizare se desfășoară individual și în grup și țin de:

- a) aspecte legate de un anumit caz;
- b) metode aplicate;
- c) sarcina specialistului;
- d) starea emoțională a specialistului;
- e) modalitatea de împărtășire a experienței, de discutare a cazurilor mai dificile;
- f) identificarea soluțiilor de consolidare a spiritului de echipă.

134. Sesiunile se desfășoară planificat și organizat, sunt limitate în timp și au la bază obiective de evaluare/supervizare.

135. Sesiunile sunt protocolate, consemnându-se deciziile, responsabilii și termenele de îndeplinire a deciziilor.

136. Directorul este responsabil de elaborarea planului sesiunilor de evaluare, supervizare și de organizarea sesiunilor în cazuri de urgență.

137. Funcția de supervisor poate fi îndeplinită de directorul Centrului sau de o persoană cu experiență.

Protecția împotriva abuzurilor - Standardul 15

138. Centrul aplică proceduri cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea cazurilor de violență și abuz asupra cuplului mamă-copil.

139. Procedurile sînt cunoscute de copii (în funcție de vîrstă și gradul lor de înțelegere), mame, alți membri ai familiei și personalul Centrului.

140. Informarea se face prin modalități accesibile beneficiarilor de servicii și personalului.

141. Copiii și mamele sînt încurajați să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului, altor persoane din Centru și din afara lui.

142. Personalul care suspectează sau identifică situații de abuz al copilului, are obligația de a raporta cazul respectiv directorului Centrului.

143. Directorul Centrului ia măsuri imediate de protecție și asistență acordate copilului și mamei.

144. Directorul Centrului aplică sancțiuni personalului care utilizează forme de abuz față de copil, mamă, alte persoane. Situațiile de abuz sînt consemnate în procese-verbale.

Anexa nr. 1
la Standardele minime de calitate
privind serviciile sociale prestate
în cadrul centrelor maternale

CONTRACT DE REZIDENȚĂ**Denumirea și adresa Centrului**

.....

.....

.....

.....

1. Data, luna, anul

... încheierii contractului între prestatorul de servicii, denumit în continuare Centru maternal, și

beneficiar

.....

(numele, prenumele reprezentantului Centrului maternal)

.....

.....

(funcția)

și.....
 (numele mamei)
 Vîrsta.....

 Viza de
 reședință.....

 Locul de
 trai.....

 Localitatea..... str.
 nr.

2. Scopul contractului:

Realizarea obiectivelor stipulate în Programul individualizat de servicii (în continuare – Program).

Obiectul contractului îl constituie acordarea următoarelor servicii sociale:

- a)
-
- b)
-
- c)
-

3. Durata contractului

.....

 (data, luna, anul, de la data de .../pînă la data de...)

Prezentul contract intră în vigoare la data semnării și se încheie pe o perioadă de maximum 12 luni. Durata contractului poate fi prelungită în cazuri excepționale numai cu acordul părților și numai după evaluarea rezultatelor serviciilor acordate beneficiarului (cuplului mamă-copil) de către Centrul maternal și revizuirea Programului. Prelungirea contractului se face maximum pentru 6 luni.

4. Drepturile și obligațiile părților

4.1 Centrul maternal are dreptul:

- a) de a verifica veridicitatea informațiilor primite de la beneficiar de servicii;
- b) de a sista acordarea serviciilor sociale către beneficiar în cazul în care constată că acesta nu își onorează obligațiile prevăzute în prezentul contract.

4.2 Centrul maternal este obligat:

- a) să acorde serviciile prevăzute în Program;

- b)să țină cont de eforturile beneficiarului pentru îndeplinirea obligațiilor contractuale;
- c)să asigure întreținerea beneficiarului;
- d)să reevalueze periodic situația cuplului mamă-copil, în parteneriat cu familia, autoritățile administrației publice locale și, după caz, să revizuiască Programul în interesul beneficiarului;
- e)să efectueze vizite la domiciliu, conform Programului sau de câte ori este nevoie;
- f)să ofere sprijin și suport psihologic;
- g)să respecte confidențialitatea informațiilor referitoare la beneficiar, conform legislației;
- h)să ia în considerare doleanțele și recomandările beneficiarului cu privire la Program;
- i)să informeze beneficiarul despre:
 - conținutul serviciilor sociale și condițiile de acordare a acestora;
 - oportunitatea acordării altor servicii sociale;
 - regulamentul de ordine interioară.

4.3 Beneficiarul de servicii are dreptul:

- a)de a i se presta serviciile sociale prevăzute în Program;
- b)de a refuza, din motive obiective (religioase, culturale etc.), prestarea anumitor servicii sociale;
- c)de a participa la evaluarea serviciilor sociale prestate și la luarea deciziilor privind măsurile de intervenție socială care i se aplică,
- d)de a se consulta cu asistentul social privitor la orice situație care apare în legătură cu sine, cu copilul sau cu familia sa;
- e)de a alege variantele măsurilor de intervenție;
- f)de a fi informat asupra:
 - drepturilor, măsurilor legale de protecție și situațiilor de risc;
 - modificărilor în prestarea serviciilor sociale;
 - oportunității prestării altor servicii sociale;
 - regulamentul de ordine interioară.

4. 4 Beneficiarul este obligat:

- a)să participe activ la procesul de realizare a Programului;
- b)să furnizeze informații veridice cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială;
- c)să permită reprezentantului Centrului maternal verificarea veridicității informațiilor oferite;
- d)să respecte termenele și clauzele stabilite în Program;
- e)să păstreze confidențialitatea informațiilor cu privire la asistența acordată;
- f)să anunțe orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul plasamentului;
- g)să respecte regulamentul de ordine interioară al Centrului maternal.

5. Soluționarea reclamațiilor:

- a) beneficiarul are dreptul de a formula verbal și/sau în scris reclamații cu privire la serviciile oferite de Centru;
- b) reclamațiile pot fi adresate administrației Centrului maternal direct sau prin intermediul oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a Programului;
- c) Centrul maternal are obligația de a examina reclamațiile, consultând atât beneficiarul, cât și specialiștii implicați în implementarea Programului, și de a răspunde în termen de maximum 10 zile de la primirea reclamației.

6. Rezilierea contractului

Prezentul contract poate fi reziliat în caz de:

- a) încălcare neîntemeiată de către beneficiar a clauzelor contractului;
- b) retragere a autorizației de funcționare a Centrul maternal;
- c) schimbare a tipului de activitate a Centrului maternal.

7.Încetarea contractului

Constituie motiv de încetare a prezentului contract următoarele:

- a) expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;
- b) acordul părților privind încetarea contractului;
- c) atingerea scopului contractului;
- d) rezilierea contractului.

Prezentul contract este încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Directorul
instituției

Semnătura

Mama

Semnătura

Notă: Contractul se întocmește de către reprezentantul administrației și beneficiar, la momentul admiterii cuplului mamă-copil în Centrul maternal.

Anexa nr. 2
la Standardele minime de calitate
privind serviciile sociale prestate
în cadrul centrelor maternale

FIȘĂ DE ÎNREGISTRARE PRIMARĂ A CAZULUI Numele și
prenumele
copilului.....

Data nașterii locul

nașterii.....	Numele și
prenumele	mamei
.....	Data
nașterii	locul nașterii
.....	Viza de
reședință.....	
.....	Locul de trai
.....	
.....	Actul de identitate
.....	
.....	Studiile
mamei.....	
.....	Ocupația
mamei.....	
.....	Traseul mamei/copilului în sistemul de protecție
socială.....	
.....	
.....	Instituția de plasament al cuplului mamă-
copil	
.....	
.....	Referirea cazului
.....	
.....	Motivul referirii
.....	
.....	Actele prezentate de către mamă la admitere
.....	
.....	
.....	Date despre familia biologică
.....	
.....	
.....	
.....	Date despre familia
extinsă.....	
...	
.....	
.....	
.....	Intenții de viitor ale mamei
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	Observații

..... Completat de Semnătura Data Directorul
Centrului maternal Semnătura Data Notă: Fișa de înregistrare
primară a cazului se completează la admiterea cuplului
mamă-copil în Centrul maternal și cuprinde date inițiale ale
cazului.

Anexa nr. 3
la Standardele minime de calitate
privind serviciile sociale prestate
în cadrul centrelor maternale

Conținutul dosarului cuplului mamă-copil

1. Decizia de referire a autorității tutelare de la locul de trai al mamei privind necesitatea plasării cuplului mamă-copil în Centrul maternal.
2. Copia buletinului de identitate al mamei.
3. Copia certificatului de naștere al copilului.
4. Copia actului de naștere al copilului.
5. Forma nr. 3 și nr.3 A în cazul în care mama este solitară.
6. Actul de examinare a condițiilor sociale și de trai, întocmit de asistentul social comunitar.
7. Adeverința de la locul de trai privind spațiul locativ.
8. Certificatul despre componența familiei, eliberat de autoritatea administrației publice locale sau de serviciul de exploatare a fondului de locuințe sau de alte instituții în gestiunea cărora se află fondul de locuințe.
9. Date despre situația tatălui copilului, confirmate prin documente oficiale (decedat, dispărut, divorțat, lipsit de drepturi părintești, aflat în detenție, inapt de a-și educa copilul etc.).
10. Certificate despre primirea prestațiilor bănești, în cazul în care acestea au fost stabilite.

11.Fișa de dezvoltare a copilului (forma nr.112) și extrasul din fișa medicală a copilului (forma nr.003), în caz de transfer din spital.

12.Certificatul medical privind contactul cu boli infecțioase.

13.Certificatul medical privind rezultatul examinării copilului la grupa bolilor intestinale.

14.Certificatul medical privind rezultatul microradiografiei mamei.

15.Certificatul medical privind rezultatul examinării mamei la RW și SIDA.

16.Alte certificate, după caz.

Anexa nr. 4
la Standardele minime de calitate
privind serviciile sociale prestate
în cadrul centrelor maternale

Programul individualizat de servicii

1. Date generale Numele și prenumele
mamei.....

..
Data și locul
nașterii.....

.....
.....
..... Numele și prenumele
copilului.....

Data și locul
nașterii.....

.....

..... Locul unde este plasată mama cu
copilul.....

.....
..... Data elaborării
Programului.....

2. Obiectivul general al
Programului

.....

.....

..... 3. Starea de sănătate a
mamei Date referitoare la starea de sănătate curentă, evoluția
stării de sănătate, programul de supraveghere medicală.

Obiectivul Activitățile Responsabil Termenele de realizare

Evaluarea Reevaluarea a) Pe termen scurt b) Pe termen mediu c) Pe termen lung 4. Sănătatea și dezvoltarea copilului Date despre starea sănătății și progresele în dezvoltarea copilului (elemente ale dezvoltării fizice, psihice, socio-afective, intelectuale și comportamentale). Obiectivul Activitățile Responsabil Termenele de realizare Evaluarea Reevaluarea a) Pe termen scurt b) Pe termen mediu c) Pe termen lung 5. Gradul de instruire a mamei Date despre nivelul educațional, capacitatea de integrare profesională a mamei (cursuri de calificare, recalificare profesională, relația cu angajatorii etc.). Planul deprinderilor de viață (abilități parentale și de gospodărire etc.) Obiectivul Activitățile Responsabil Termenele de realizare Evaluarea Reevaluarea a) Pe termen scurt b) Pe termen mediu c) Pe termen lung 6. Capacitatea de adaptare a mamei Date despre necesitatea de consiliere/terapie a mamei, precum și măsuri pentru dezvoltarea capacităților de adaptare a mamei. Obiectivul Activitățile Responsabil Termenele de realizare Evaluarea Reevaluarea a) Pe termen scurt b) Pe termen mediu c) Pe termen lung 7. Evoluția relației mamei și copilului cu familia biologică/tatăl copilului/alte persoane relevante pentru cuplul mamă-copil. Obiectivul Activitățile Responsabil Termenele de realizare Evaluarea Reevaluarea a) Pe termen scurt b) Pe termen mediu c) Pe termen lung 8. Activitatea asistentului social responsabil de caz: În această secțiune sînt înscrise toate activitățile desfășurate de asistentul social responsabil de caz cu privire la atingerea obiectivelor cuprinse în Program: numărul de vizite în familie

.....

numărul ședințelor cu echipa multidisciplinară

..... numărul de negocieri cu angajatorii.....

numărul de cursuri de pregătire pentru mamă

..... tipul de dificultăți întâmpinate.....

..... rezultatele reevaluărilor

Programului.....

modificări curente etc.

.....

Data realizării

Programului:.....

..... Directorul:

.....

..... Asistentului social responsabil de caz:

..... Membrii echipei

multidisciplinare:

..... Notă:
Programul se întocmește la plasarea cuplului mamă-copil în Centrul maternal, fiind revizuit la fiecare 3 luni. Programul include obiective pe termen scurt, mediu și lung. Asistentul social coordonează activitățile membrilor echipei multidisciplinare și este responsabil de realizarea și revizuirea Programului.

Anexa nr. 5
la Standardele minime de calitate
privind serviciile sociale prestate
în cadrul centrelor maternale

FIȘA DE OBSERVAȚIE

Comportamentul mamei Numele mamei

.....
Numele copilului.....

Data admiterii în

Centru..... Perioada

de ședere

1.Aspectul exterior al mamei Aspectul exterior al mamei Da Nu
Vestimentație asortată îngrijită adecvată curată Igiena unghii
tăiate păr spălat, îngrijit miros plăcut Comportament umil
indiferent orgolios

2. Aspectul dormitorului Aspectul dormitorului Da Nu Curat
Ordonat Aerisit Amenajat estetic

3. Relații sociale (comunicare, cooperare, subordonare) Mamă –
Personal Întotdeauna Deseori Rar Niciodată Respectarea
regulamentului Amabilă Sociabilă Cu inițiative Cooperantă
Izolată Agresivă Impertinentă Încăpățînată Participă la
activitățile zilnice Perseverentă Mamă – Copil Atașamentul față
de copil Atașamentul față de mamă Îngrijește copilul
Alimentează copilul Sensibilă și receptivă la nevoile copilului
Comunică cu copilul Se joacă cu copilul Ține copilul în brațe
Dezmiardă copilul Mamă –Alte mame Abilități de lider
(coordonează activități, disciplinează mamele) Relaționează
Comunică Participă la activitățile de grup Supraveghează copiii
altor mame în caz de nevoie Izolată Indiferentă Rigidă
Cooperantă Mamă – Rude Așteaptă cu nerăbdare vizitele Inițiază
contacte Comunică în scris/prin telefon cu rudele În timpul
vizitelor (se înregistrează comportament ul în raport cu fiecare
vizitator) Comunică deschis Binevoitor Nu comunică Agresivă
Observații suplimentare Concluzii

.....Notă: Fișa

de observație se întocmește de către asistentul social în termen de 30 de zile de la data plasării și ulterior – trimestrial. Datele Fișei de observare se utilizează la elaborarea și revizuirea Programului

Anexa nr. 6
la Standardele minime de calitate
privind serviciile sociale prestate
în cadrul centrelor maternale

RAPORT DE CONVORBIRE TELEFONICĂ Referitor la cazul
beneficiarului de servicii (numele,
prenumele)..... Persoana care
contactează.....

..... Atitudinea mamei față de persoana
contactată..... Persoana
contactată.....

..... Scopul
convorbirii.....

..... Mesajul
transmis.....

..... Mesajul
recepționat.....

..... Persoana care a întreținut convorbirea telefonică
..... Numele/Prenumele/Funcția

Raportul de convorbire telefonică se întocmește de către
specialistul Centrului maternal. Datele se utilizează la elaborarea
și revizuirea Programului.

Anexa nr. 7
la Standardele minime de calitate
privind serviciile sociale prestate
în cadrul centrelor maternale

RAPORT DE ÎNTREVEDERE Numele și prenumele mamei

..... Data
..... Ora

..... Locul
desfășurării.....

..... Persoane prezente

..... Instituția pe care o reprezintă

Persoanele prezente în raport cu
mama..... Scopul

întrevederii	
.....	
....	Problemele
abordate.....	
.....	Observații
.....	
.....	Concluzii
.....	
.....	Recomandări
.....	
..... Asistentul social Persona prezintă Semnătura Raportul de întrevedere se întocmește de către asistentul social cu acordul în scris al mamei. În raport sînt consemnate informațiile și persoanele relevante în rezolvarea cazului.	
Anexa nr. 8 la Standardele minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale	
FIȘĂ DE MONITORIZARE PRE (RE)INTEGRARE Evaluarea condițiilor de trai și sociale (pînă la (re)integrare) referitor la cazul beneficiarului de servicii	
_____ Data „_____”	Scopul
examinării _____	subsemnării
_____ Noi,	
_____ am cercetat condițiile de trai și sociale ale familiei _____, domiciliată pe adresa _____	
_. Date generale despre membrii familiei și alte persoane care locuiesc pe adresa respectivă: Numele, prenumele Persoana respectivă în raport cu mamă Date din buletinul de identitate Data nașterii (după caz, vîrsta) Studiile, locul de muncă, funcția Pentru copii - instituția de învățămînt Atitudinea persoanei față de cuplul mamă-copil Persoanele prezente la momentul vizitei	
Condiții de trai:	
Tipul locuinței (apartament la bloc, casă la sol, cămin etc.)	
Dreptul _____ de _____	dispunere asupra locuinței _____
Numărul de camere _____	Suprafața locativă _____
_____	Suprafața totală _____
Tipul _____	de _____

încălzire _____	Aprovizionarea _____	cu _____
apă _____	Condiții _____	sanitaro-igienice _____
Concluzii _____		
Recomandări _____		
Asistentul _____ social _____		
Semnătura _____	Reprezentantul autorității administrației publice locale	
Semnătura _____	Reprezentantul familiei	
Semnătura _____	Notă:	
Fișa se întocmește de către asistentul social responsabil de caz, în comun cu reprezentanții administrației autorității publice locale.		
Anexa nr. 9 la Standardele minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale		
ANCHETĂ SOCIALĂ Efectuată de _____		
Data _____ / _____ / _____	1. Date de identificare	
Numele copilului.....		
Data _____	nașterii _____	
.....	Locul nașterii.....	
Domiciliul.....		
....	Naționalitatea _____	
.....	Certificatul de naștere.....	
Mamă Numele.....		
.....	Prenumele _____	
.....		
Data _____	nașterii.....	
...	Viza _____	de _____
reședință.....	Locul de _____	
traie.....		
Studii.....		

.....		
Profesia.....		
.....	Locul	de
muncă.....		
Starea		
sănătății.....		
.	Starea	
civilă.....		
..	Actul de identitate (seria, nr., eliberat	
de).....	Tată	Prenumele
.....		
Data		
nașterii.....		
..	Viza	de
reședință.....		
Locul de	traie	
Studii.....		
.....		
Profesia.....		
.....	Locul	de
muncă.....		
Starea		
sănătății.....		
.	Atitudinea	față de copil
.....		Starea
civilă.....		
..	Actul de identitate (seria, nr., eliberat	
de).....	Date despre frații (surorile)	
copilului Nr. d/o	Numele / Prenumele	Data nașterii Ocupația
Locul de aflare a copilului	Observații 1 2 3 4 5 6	Date despre
familia	extinsă:	Bunică maternă
Numele.....		
.....	Prenumele	
.....		
Data		
nașterii.....		
.....	Viza	de
reședință.....		
Locul	de	traie
.....		
Studii.....		
.....		
Profesia.....		
.....	Locul	de

muncă.....			
.....		Starea	
sănătății.....			
.....	Atitudinea	față	de
copil.....			
Starea			
civilă.....			
.....	Actul de identitate (seria, nr., eliberat de).....		
Numele.....			
.....		Prenumele	
.....			
Data			
nașterii.....			
.....	Viza		de
reședință.....		Locul	
de trai.....			
Studii.....			
.....			
Profesia.....			
.....		Locul	de
muncă.....			
.....		Starea	
sănătății.....			
.....	Atitudinea	față	de
copil.....			
Starea			
civilă.....			
.....	Actul de identitate (seria, nr., eliberat de).....		
		Bunică paternă	
Numele.....			
.....		Prenumele	
.....			
...		Data	
nașterii.....			
.....	Viza		de
reședință.....		Locul	
de trai.....			
Studii.....			
.....			
Profesia.....			
.....		Locul	de
muncă.....			
.....		Starea	

sănătății.....	Atitudinea	față	de
.....			
copil.....			
Starea			
civilă.....			
.....	Actul de identitate (seria, nr., eliberat		
de).....	Bunic	patern	
Numele.....			
.....	Prenumele		
.....			
.....			Data
nașterii.....			
.....	Viza		de
reședință.....			Locul
de trai.....			
Studii.....			
.....			
Profesia.....			
.....	Loc		de
muncă.....			
.....			Starea
sănătății.....			
.....	Atitudinea	față	de
copil.....			
Starea			
civilă.....			
.....	Actul de identitate (seria, nr., eliberat		
de).....	Alte rude relevante		
pentru cazul dat 2. Situația socioeconomică a familiei 2.1			
Climatul familial, relațiile dintre membrii familiei 2.3 Situația			
economică a familiei: mama copilului a) locuință: tipul			
.....			
.....	tipul		de
proprietate.....			
..	condițiile		igienico-
sanitare.....			b)
venituri:			prestații
sociale.....			
..			c)
resurse.....			
.....	tata copilului a) locuință: tipul		
.....			
...	tipul		de
proprietate.....			

.	condițiile	igienico-
sanitare.....		b)
venituri:		
stabile.....		
.....		
sezoniere.....		
.....		
ocasionale.....		
.....	prestații	sociale
.....		c)
resurse.....		
.....	bunici materni: a)	locuința: tipul
.....		
.....	tipul	de
proprietate.....		
....	condițiile	igienico-
sanitare.....		b)
venituri:		
stabile.....		
.....		
sezoniere.....		
.....		
ocasionale.....		
.....		prestații
sociale.....		c)
resurse.....		
bunici paterni: a)		locuința: tipul
.....		
.....	tipul	de
proprietate.....		
..	condițiile	igienico-
sanitare.....		b)
venituri:		
stabile.....		
.....		
sezoniere.....		
.....		
ocasionale.....		
.....		prestații
sociale.....		
c)		
resurse.....		
.....	Alte rude relevante pentru cazul dat a)	locuința:
tipul		

.....	tipul	de
proprietate.....		
..	condițiile	igienico-
sanitare.....		
utilități.....		
.....	b)	venituri:
stabile.....		
.....		
sezoniere.....		
.....		
ocasionale.....		
.....	facilități	
speciale.....		
.	c	)
resurse.....		
..... Date despre alte persoane care au viză de		
reședință și/sau locuiesc la aceeași adresă cu mama copilului Nr.		
d/o Numele / Prenumele Data nașterii Starea civilă Ocupația		
Gradul de rudenie 1. 2. 3. 2.4 Gradul de (re) integrare și		
participare socială a familiei mamei: 3. Descrierea problemei:		
Prezentarea faptelor și evenimentelor în contextul în care are loc		
identificarea resurselor familiei și ale celor comunitare		
1.Recomandările asistentului social: Pe termen		
scurt.....		
.....	Pe	termen
mediu.....		
.....	Pe	termen
lung.....		
..... Numele / prenumele și semnătura persoanei care a		
completat	ancheta	Data
completării.....	Notă:	
Ancheta socială se completează de asistentul social, cu		
participarea reprezentantului administrației publice locale, în		
termen de 30 de zile de la data plasamentului cuplului mamă-		
copil.		
Anexa nr. 10		
la Standardele minime de calitate		
privind serviciile sociale prestate		
în cadrul centrelor maternale		
FIȘĂ DE MONITORIZARE POST (RE)INTEGRARE		
Evaluarea condițiilor de trai și sociale (după integrare) referitor		

la	cazul
beneficiarului _____	
_____ Data „____” _____	
Scopul	
examinării _____	

_____ Noi,	
subsemnații	

_____ am cercetat condițiile de trai și sociale ale familiei	
_____, domiciliată pe adresa	

_ Date generale despre membrii familiei și alte persoane care	
locuiesc pe adresa respectivă: Numele, prenumele Persoana	
respectivă în raport cu mama Date din buletinul de identitate Data	
nașterii (după caz, vîrsta) Studiile, locul de muncă, funcția Pentru	
copii - instituția de învățămînt Atitudinea persoanei față de cuplul	
mamă-copil Peroanele prezente la momentul vizitei	
_____ Condiții de trai:	
Tipul locuinței (apartament la bloc, casă la sol, cămin etc.)	
Dreptul de dispunere asupra locuinței	
_____ Numărul de camere	
_____ Suprafața locativă	
_____ Suprafața totală	
_____ Tipul de	
încălzire _____	
_____ Aprovizionarea cu	
apă _____	
Condiții sanitaro-igienice	

Date referitor la mamă Surse de existență și valoarea lor în lei	
_____ (salariu, prestații	
sociale, proiecte, ajutor din partea familiei, altele) Locul de	
muncă _____	
_____ Condiții de	
trai _____	
_____ Condiții sanitaro-	
igienice _____	
_____ Starea sănătății	
mamei _____	
_____ Atitudinea față de	
copil _____	

____ Relațiile cu alți membri ai familiei _____ Relațiile _____ cu comunitatea _____ ____ Serviciile sociale de care beneficiază mama _____ _____ _____ _____ Date referitor la copil Starea sănătății copilului _____ ____ Progresele în dezvoltarea copilului _____ Serviciile sociale de care beneficiază copilul _____ copilului cu hrană, îmbrăcăminte, jucării, cărți _____ _____ Concluzii _____ _____ Recomandări _____ ____ Asistentul social Reprezentantul autorității administrației publice locale Reprezentantul familiei Fișa se completează de către asistentul social responsabil de caz, în comun cu reprezentanții autorității administrației publice locale.		
	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.	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

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 mama/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

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 mama/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.

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 BENEFICIARII SERVICIULUI

10. Beneficiari 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

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 BENEFICIARII SERVICIULUI

10. Beneficiari 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.

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,

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

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 mamelor/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. Prelungirea plasamentului se admite doar în

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 mamelor/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. Prelungirea plasamentului se admite doar în situații excepționale (situațiile care pun în pericol viața, sănătatea

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.

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 3-a

Secțiunea a 3-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.

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-a
Drepturile și obligațiile Prestatorului

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-a
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;

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;

- 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 sânt 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 spălatul rufelor personale și ale copilului;

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 sânt 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 spălatul 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. 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

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. 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 remunerații ori avantaje din partea beneficiarilor sau a persoanelor terțe pentru serviciile prestate. Obligația de confidențialitate se confirmă prin semnarea acordului de confidențialitate.

53. 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 ocupațională.

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

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 remunerații ori avantaje din partea beneficiarilor sau a persoanelor terțe pentru serviciile prestate. Obligația de confidențialitate se confirmă prin semnarea acordului de confidențialitate.

53. 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 ocupațională.

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:

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 dărilor de seamă contabile, statistice și narative 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.

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 dărilor de seamă contabile, statistice și narative 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 paginilor 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. 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 paginilor 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.

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.

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

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 igienă 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 - standardul 10

28. Prestatorul Serviciului asigură beneficiarului condiții pentru igienă 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.

beneficiarului să adopte un stil de viață sănătos, să respecte igienă 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 - standardul 10

28. Prestatorul Serviciului asigură beneficiarului condiții pentru igienă 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 anti incendiere 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 Registrul 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

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 anti incendiere 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 Registrul 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, bunurilor 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;

3) 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.

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, bunurilor 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;

3) 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.

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 colaborarea 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.

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 colaborarea 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.
- 3) 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:

**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.
- 3) 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:

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, prestatorul Serviciului, precum și altor structuri abilitate în condițiile legii.
- 6) Prestatorii privați ai Serviciului prezintă structuri teritoriale de asistență socială rapoarte periodice, conform cerințelor de monitorizare și evaluare a serviciilor sociale.”

- 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, prestatorul Serviciului, precum și altor structuri abilitate în condițiile legii.
- 6) Prestatorii privați ai Serviciului prezintă structuri teritoriale de asistență socială rapoarte periodice, conform cerințelor de monitorizare și evaluare a serviciilor sociale.