



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. ____

din _____ 2025
Chișinău

**pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 569/2013 cu privire la aprobarea
Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi
pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate**

În scopul implementării prevederilor Legii asistenței sociale nr. 547-XV din 25 decembrie 2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249), cu modificările și completările ulterioare, Legii nr. 123 din 18 iunie 2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Hotărârea Guvernului nr. 569/2013 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2013, nr. 167-172, art. 665), se modifică după cum urmează:

1.1 În denumirea hotărârii Guvernului după cuvântul „și funcționarea” se completează cu cuvintele „Serviciului social”;

1.2 în Hotărâre:

1.2.1 Punctul 2 va avea următorul conținut „Prestatorii serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice vor aproba, în baza Regulamentului-cadru nominalizat, propriile regulamente interne de organizare și funcționare.”;

1.2.2 la punctul 4 cuvintele „structurii teritoriale de asistență socială” se substituie cu textul „agențiilor teritoriale de asistență socială, structurilor teritoriale de asistență socială și sau structurilor responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău sau din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia”;

1.2.3 la punctul 5 textul „Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei” se substituie cu cuvintele „Ministerul Muncii și Protecției Sociale”;

1.2.4 la punctul 1, anexa nr. 1 va avea următorul cuprins:

*”Anexa nr. 1
la Hotărârii Guvernului
nr. 569/2013*

**REGULAMENT-CADRU
privind organizarea și funcționarea Serviciului social
„Centrul de zi pentru persoane vârstnice”**

**Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE**

1. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrului de zi pentru persoane vârstnice (în continuare – Regulament) reglementează principiile de activitate, scopul

și obiectivele, modul de organizare și funcționare, mecanismele de protecție și reclamații, modul de gestionare a patrimoniului și finanțarea acestuia.

2. Prestator al Serviciului social Centrul de zi pentru persoane vârstnice (în continuare – Prestator) poate fi persoană fizică și/sau persoană juridică publică ori privată, în corespundere cu prevederile art. 7 al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.

3. Prestatorul are dreptul de a organiza și a oferi Serviciului social „Centrul de zi pentru persoane vârstnice”, dacă este acreditat în conformitate cu prevederile Legii nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.

4. Centrul de zi pentru persoane vârstnice (în continuare – Centru) este un serviciu social care oferă, pe parcursul zilei, servicii de sprijin și suport, psihologic, educațional, cultural și recreativ destinat persoanelor vârstnice care prezintă risc de excluziune socială, în scopul menținerii autonomiei personale, prevenirii instituționalizării și promovării incluziunii sociale, îmbătrânirii active prin sprijinirea menținerii acestora în mediul familial și comunitar.

5. Centrul își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare, cu prezentul Regulament și cu Standardele minime de calitate.

6. Centrul poate fi parte componentă a organizației, în cadrul căreia doar organizația poate deține cont trezorerial/bancar, ștampilă, sigiliu, antet și simbolică.

7. Centrul este amenajat conform standardelor minime de calitate, în corespundere cu scopul și obiectivele sale, particularitățile și necesitățile speciale ale beneficiarilor, asigurându-le un mediu incluziv și o atmosferă prietenoasă.

8. Capacitatea maximă a Centrului este de 30 de beneficiari.

9. În sensul prezentului Regulament sunt utilizate următoarele noțiuni:

a) *fondator* – persoana fizică sau juridică care a fondat și în condițiile legii asigură buna funcționare a Serviciului social Centrului de zi pentru persoane vârstnice;

b) *beneficiarii Centrului* – cetățenii Republicii Moldova și străinii specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care au atins vârsta standard de pensionare care locuiesc în comunitate și se confruntă cu probleme sociale (violență, neglijare etc), materiale, de sănătate sau de singurătate și au nevoie de socializare, consiliere, sprijin psihologic, sau activități ocupaționale și prezintă risc de excluziune socială;

c) *persoane vârstnice* – persoane care au atins vârsta standard de pensionare conform prevederilor legislației;

d) *mecanism de referire* – reprezintă un set de reguli și proceduri standardizate privind traseul pe care-l parcurge beneficiarul în sistemul de servicii sociale, aprobat prin Ordinul Ministrului Protecției Sociale, Familiei și Copilului (actualmente Ministerul Muncii și Protecției Sociale) nr. 55 din 12.06.2009. Mecanismul de referire este valabil pentru toate grupurile de beneficiari ai Centrului.

e) *plan individualizat de asistență* – plan elaborat în scris în baza planului-model aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, care cuprinde, în principal, activitățile identificate în vederea satisfacerii necesităților beneficiarului, tipul de servicii sociale, durata de acordare a lor, personalul responsabil;

f) *planul individualizat de servicii* – totalitatea intervențiilor stabilite pe baza evaluării necesităților de asistență persoanelor vârstnice, care contribuie la îmbunătățirea calității vieții acesteia, elaborate și implementate pe perioada frecventării serviciului. Planul individualizat de servicii constituie parte componentă a planului individual de asistență;

g) *(re)integrare socială* – acțiuni specifice în vederea asigurării accesului și menținerii persoanei vârstnice în familie și participarea acestuia la viața comunității;

h) *incluziune socială* – ansamblu de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncă, locuirii, educației, sportului, ocrotirii sănătății, informării și comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, în vederea îmbunătățirii calității vieții și respectării demnității umane;

i) *excluziunea socială* – procesul prin care anumite persoane sau grupuri sunt marginalizate, private total sau parțial de accesul la resurse, servicii, oportunități și participare socială, economică și culturală, ceea ce duce la diminuarea șanselor lor de integrare și la scăderea calității vieții;

j) *manualul operațional al Serviciului* – ghid care conține proceduri, instrumente de lucru și modele de documente și are menirea să ajute specialiștii în domeniu și prestatorul de serviciu să implementeze eficient Serviciul; manualul este elaborat și aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale;

k) *standarde minime de calitate* – norme obligatorii la nivel național, a căror aplicare garantează asigurarea unui nivel minim de calitate în procesul de prestare a serviciilor în cadrul Centrului.

Capitolul II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ACTIVITATE ALE CENTRULUI

10. Scopul Centrului este asigurarea sprijinului necesar pentru menținerea și îmbunătățirea calității vieții persoanelor vârstnice, prin prestarea de servicii sociale în regim de zi destinate diminuării și depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și reducerii riscului de excluziune socială, precum și promovării îmbătrânirii active și demne în cadrul comunității.

11. Centrul are următoarele obiective:

1) Promovarea îmbătrânirii active și demne, prin valorificarea experienței de viață și a potențialului vârstnicilor în comunitate;

2) Oferirea de servicii de consiliere socială și psihologică, în vederea depășirii situațiilor de dificultate și adaptării la schimbările specifice vârstei a treia;

3) Menținerea și fortificarea abilităților, capacităților, stării de sănătate a persoanelor vârstnice pentru a duce un mod de viață activ și independent în familie și comunitate;

4) Promovarea solidarității între generații prin activități intergeneraționale și implicarea comunității locale în identificarea, diminuarea și soluționarea necesităților cu care se confruntă persoanele vârstnice;

5) Reducerea izolării și a singurătății sociale, prin implicarea beneficiarilor în activități de socializare, culturale, educative și recreative care să răspundă necesităților individuale sau de grup ale beneficiarilor;

6) Asigurarea acoperirii nevoilor de bază pentru traiul zilnic ale beneficiarilor, prin prestarea unor servicii adecvate de alimentație, igienă personală, precum și prin referirea către alte servicii de asistență necesare, în vederea îmbunătățirii calității vieții și promovării unei bătrâneți demne și active.

7) Prevenirea instituționalizării prin menținerea persoanelor vârstnice în mediul familial și comunitar.

12. Centrul își desfășoară activitatea în baza următoarelor principii:

1) accesibilitate și disponibilitate;

2) respectarea drepturilor și demnității umane;

3) autonomie și independență Centrul;

4) abordare individualizată;

5) informare;

8) confidențialitate;

9) nondiscriminare;

10) promovarea incluziunii

11) participarea și incluziunea în comunitate și societate

12) colaborarea și parteneriatul.

Capitolul III

BENEFICIARIII CENTRULUI

13. Beneficiari ai Centrului sunt admiși conform criteriilor de eligibilitate din Anexa nr. 1 la Regulamentul-cadru.

14. Beneficiari ai Centrului sunt:

1) persoanele vârstnice care au atins vârsta standard de pensionare, cetățeni ai Republicii Moldova, și persoanele străine care cad sub incidența art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova aflate în risc de excluziune socială,

marginalizare sau abandon, care necesită măsuri de protecție socială, sprijin pentru incluziunea în viața comunității, reintegrarea socială și reducerea gradului de vulnerabilitate.

15. Nu se admit în serviciu persoanelor care:

- 1) suferă de tuberculoză activă;
- 2) au maladii infecțioase contagioase;
- 3) fac abuz de alcool și/sau consumă substanțe psihoactive;
- 4) au tulburări mintale severe și comportament agresiv, necesitând tratament în instituții psihiatrice sau narcologice specializate;
- 5) prin comportament, pot pune în pericol viața și sănătatea celorlalți beneficiari sau a personalului Centrului.

CAPITOLUL IV

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI ȘI BENEFICIARULUI CENTRULUI

Secțiunea 1

Drepturile și obligațiile Prestatorului de serviciu

16. Prestatorul are următoarele drepturi:

- 1) să colaboreze cu profesioniștii din domeniu și cu rețeaua organizațiilor de profil de nivel național, regional și internațional;
- 2) să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile publice centrale și locale, instituții și organizații, documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;
- 3) să acceseze mijloace financiare din bugetele locale și bugetele de stat, de la organizații donatoare și să le folosească în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația în vigoare;
- 4) să elaboreze programe instructive, să selecteze și să instruiască voluntari care vor desfășura activități cu beneficiarii Centrului;
- 5) să mediatizeze prin diverse metode serviciile prestate în cadrul Centrului.

17. Prestatorul are următoarele obligații:

- 1) să presteze servicii sociale în conformitate cu prezentul Regulament-cadru și Standardele minime de calitate;
- 2) să asigure buna funcționare, dotarea spațiului cu inventarul și utilajul necesar, conform standardelor minime de calitate;
- 3) să asigure Centrul cu personal în conformitate cu serviciile prestate;
- 4) să coordoneze eficient activitatea Centrului;
- 5) să asigure gestionarea eficientă și transparentă a alocațiilor bugetare și alte fonduri provenite din donații și sponsorizări, precum și administrarea drepturilor patrimoniale, în conformitate cu legislația;
- 6) să faciliteze și să asigure suport în (re)integrarea beneficiarului;
- 7) să asigure confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal;
- 8) să asigure un sistem de primire, înregistrare și examinare a plângerilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Centrului, în conformitate cu legislația;
- 9) să dezvolte parteneriate cu organizațiile neguvernamentale, autoritățile administrației publice locale și alți prestatori de servicii pentru a răspunde scopului și obiectivelor Centrului;
- 10) să asigure instruirea inițială și continuă a angajaților Centrului;
- 11) să informeze comunitatea cu privire la activitatea Centrului.
- 12) să asigure beneficiarilor și personalului angajat, asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor.

Secțiunea a 2-a

Drepturile și obligațiile beneficiarului

18. Beneficiarul are următoarele drepturi:

- 1) să fie informat asupra prevederilor legale privind funcționarea Centrului, drepturi și obligații;
- 2) să își exprime acordul referitor la serviciile prestate;

- 3) să solicite prestarea serviciilor conform Standardelor minime de calitate;
 - 4) să înainteze verbal și/sau în scris plângeri în legătură cu prestarea serviciilor sociale, atitudinea și tratamentul aplicat de către personalul Centrului și/sau alți beneficiari. Plângerile pot fi plasate în boxa cu reclamații sau adresate oricărei persoane din cadrul Centrului.
 - 5) să fie asistat și sprijinit de către personalul Centrului în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență/servicii;
 - 6) să i se respecte opinia în materie religioasă și culturală;
 - 7) să i se asigure protecția datelor cu caracter personal în corespundere cu cadrul normativ;
 - 8) să solicite suspendarea sau încetarea prestării serviciilor conform acordului de colaborare încheiat cu Prestatorul;
 - 9) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la prestarea/înteruperea serviciilor sociale;
 - 10) să participe, conform intereselor, la desfășurarea activităților din cadrul Centrului;
 - 11) să beneficieze de acces la mijloace tehnice (calculator, telefon, televizor etc.) ale Centrului;
 - 12) să solicite acordarea suportului necesar prin intermediul specialiștilor de profil, în caz de necesitate;
 - 13) să i se asigure protecție și asistență împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane;
 - 14) să participe la elaborarea planului individualizat de serviciu și să aibă acces la toate informațiile din propriul dosar;
 - 15) să primească consiliere psihologică și suport emoțional, după caz;
 - 16) să fie tratat cu respect și demnitate de către personalul Centrului;
 - 17) să beneficieze de un mediu sigur și sănătos în cadrul Centrului.
- 19. Beneficiarul Centrului are următoarele obligații:**
- 1) să prezinte informații corecte și relevante cu privire la identitatea sa, situația familială, socială, economică și la starea sănătății, fiind responsabil pentru veridicitatea acestor informații;
 - 2) să respecte Regulamentul de organizare și funcționare a Centrului;
 - 3) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor sociale;
 - 4) să manifeste o atitudine respectuoasă față de beneficiarii și personalul Centrului;
 - 5) să participe la activitățile stabilite în Planul individualizat de servicii;
 - 6) să aibă un comportament civilizat și o ținută vestimentară decentă;
 - 7) să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile Centrului;
 - 8) să semnaleze personalului Centrului orice incidente, probleme sau neclarități legate de siguranța și bunăstarea sa sau a altor beneficiari;
 - 9) să colaboreze cu personalul Centrului în vederea monitorizării și evaluării periodice a nevoilor și progresului personal.

Capitolul V

TIPURI DE SERVICII PRESTATE ÎN CADRUL CENTRULUI

- 20.** Serviciile sunt prestate în corespundere cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate și Regulamentul intern de activitate, aprobat de către Prestator.
- 21.** Prestatorul instituie, dezvoltă și prestează servicii, în funcție de necesitățile beneficiarilor, pentru a atinge obiectivele Centrului și a asigura implementarea Planurilor individualizate de asistență a beneficiarilor.
- 22.** În funcție de necesitățile beneficiarilor, Centrul prestează următoarele tipuri de servicii:
 - 1) consiliere informațională;
 - 2) asistență și sprijin social;
 - 3) alimentație, (după caz, reieșind din posibilitățile financiare);
 - 4) suport pentru realizarea igienei personale și vestimentare (după caz reieșind din condițiile existente în spațiul destinat Centrului);
 - 5) consiliere psihologică;

- 6) activități de socializare, educaționale și agrement reieșind din interesele și capacitățile beneficiarilor;
- 7) recuperare și reabilitarea funcțională (kinetoterapie, masoterapia, electroterapia etc);
- 8) terapie ocupațională;
- 9) facilitarea incluziunii sociale;
- 10) alte servicii și activități care corespund obiectivelor Centrului.

23. În cadrul Centrului pot fi prestate și alte servicii, în funcție de nevoile identificate ale beneficiarilor, dacă acestea corespund scopului și obiectivelor Centrului.

CAPITOLUL VI

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA CENTRULUI

Secțiunea 1

Organizarea Centrului

24. Centrul își desfășoară activitatea într-o încăpăre sigură și accesibilă, amplasată în comunitate sau în proximitatea acesteia, adaptată necesităților beneficiarului și dotată conform Standardelor minime de calitate.

25. Încăperile Centrului sunt dotate astfel, încât să asigure accesibilitatea beneficiarilor privind deplasarea acestora în cadrul Centrului, precum și utilizarea blocurilor sanitare.

26. Activitatea Centrului se desfășoară conform unui program bine structurat.

27. Programul activităților Centrului este afișat într-un loc accesibil beneficiarilor, precum și familiilor acestora.

28. Beneficiarii participă la activitățile realizate în cadrul Centrului conform programului prestabilit care corespunde necesităților individuale ale beneficiarilor.

29. În caz de necesitate, programul de activitate a Centrului poate fi ajustat conform necesităților beneficiarilor, reieșind din anotimp, ora de vară/iarnă și alte particularități specifice activității cu persoanele vârstnice.

30. Activitățile realizate în cadrul Centrului pot fi individuale și de grup.

Secțiunea a 2-a

Admiterea beneficiarului în Centru

31. Identificarea beneficiarului este realizată de asistentul social comunitar sau în baza referirii efectuate de autoritatea administrației publice locale, instituțiile medico-sanitare, organele de ordine publică, reprezentanții organizațiilor necomerciale, precum și la solicitarea directă a beneficiarului ori a membrilor familiei acestuia.

32. În cazul identificării beneficiarului de către asistentul social comunitar sau referii beneficiarului de către alți actori din comunitate, asistentul social comunitar întocmește dosarul conform prevederilor Managementului de caz aprobat.

33. În cazul adresării directe a beneficiarului la Prestatorul de serviciu, asistentul social din cadrul Centrului, preia legătura cu asistentul social comunitar din localitatea de domiciliu a beneficiarului cu solicitarea de a evalua cazul conform Managementului de caz. În cazul constatării necesităților de a beneficia de servicii în cadrul Centrului, asistentul social comunitar, perfectează dosarul conform Anexei nr. 1 la prezentul Regulament.

34. Pentru beneficiarii referiți spre Centru de către asistentul social comunitar, aceștia vor prezenta dosarul întocmit conform Anexei nr. 1 la prezentul Regulament.

35. Beneficiarii sunt admiși în Centru în baza criteriilor de eligibilitate, a rezultatelor obținute în urma evaluării inițiale și a recomandărilor echipei multidisciplinare.

36. Prestatorul, în termen de 10 zile lucrătoare de la data recepționării și completării dosarului emite o decizie privind admiterea sau neadmiterea în Centru.

37. Decizia se aduce la cunoștința solicitantului în scris, în termen de 5 zile lucrătoare de la data emiterii acesteia.

38. După admiterea în Centru a beneficiarului, managerul de caz împreună cu asistentul social comunitar efectuează evaluarea complexă a necesităților acestuia, în scopul stabilirii spectrului de

servicii sociale necesare pentru soluționarea problemelor beneficiarului și îmbunătățirii vieții acestuia.

39. La admiterea beneficiarului în Centru se efectuează evaluarea complexă a necesităților acestuia și se semnează acordul de colaborare între beneficiar și Prestatorul de serviciu.

Secțiunea a 3-a

Planul individualizat de servicii al beneficiarului

40. După evaluarea complexă a beneficiarului, managerul de caz elaborează planul individualizat de servicii în comun cu beneficiarul.

41. Managerul de caz prezintă în cadrul ședințelor ordinare ale echipei multidisciplinare a Centrului planul individualizat de servicii pentru discutarea, planificarea și programarea prestării serviciilor de către specialiștii de profil din cadrul Centrului.

42. Planul individualizat de servicii este revizuit o dată la 3 și la 6 luni, ulterior în caz de necesitate, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului, precum și la solicitarea beneficiarului sau a unuia dintre specialiști.

43. În procesul de revizuire a planului individualizat de servicii, precum și la ședințele de revizuire, managerul de caz implică echipa multidisciplinară a Centrului și beneficiarul.

44. Planul individualizat de servicii revizuit al beneficiarului include concluziile și recomandările care se aduc la cunoștință beneficiarului într-o formă accesibilă, precum și persoanelor implicate în procesul de incluziune a acestuia, după caz.

Secțiunea a 4-a

Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate în cadrul Centrului

45. Prestatorul de serviciu realizează monitorizarea serviciilor prestate beneficiarului, implementarea planurilor individualizate de servicii prin organizarea ședințelor de lucru cu personalul Centrului.

46. Prestatorul de serviciu monitorizează prestarea serviciilor în conformitate cu planul individualizat de servicii, după cum urmează:

- 1) după primele 3 luni de aflare în serviciu;
- 2) după primele 6 luni de aflare în serviciu;
- 3) la necesitate.

47. Rezultatele monitorizării sunt reflectate în Fișa de observare a stării beneficiarului, urmare a implementării planului individualizat de servicii. După fiecare ședință, Managerul de caz întocmește un raport de monitorizare și evaluare, care se anexează la dosarul beneficiarului și servește drept temei pentru revizuirea planului individualizat de servicii.

48. Prestatorul întreprinde acțiuni suplimentare de monitorizare, inclusiv în cazuri de abatere, urgență sau oricăror suspiciuni de abuz față de beneficiar.

49. Prestatorul de servicii aplică chestionare pentru măsurarea nivelului de satisfacție a beneficiarilor privind calitatea serviciilor și pentru colectarea propunerilor de îmbunătățire a acestora.

50. Prestatorul analizează petițiile și plângerile înaintate de beneficiari și angajați și include în procesele-verbale ale ședințelor regulate de planificare măsuri de înlăturare a problemelor identificate și de îmbunătățire a mediului de activitate al Centrului.

51. Șeful Centrului prezintă structurilor teritoriale de asistență socială din cadrul agenției teritoriale de asistență socială sau structurile responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău și unitatea teritorială autonomă Găgăuzia raportul semestrial și anual de activitate al Centrului.

52. Calitatea serviciilor prestate se evaluează periodic și la necesitate de către Inspectoratul social de stat, agenția teritorială de asistență socială sau structurile responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău și unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, alte instituții abilitate cu acest drept.

Secțiunea a 5-a

Suspendarea și sistarea prestării serviciilor

53. Suspendarea prestării serviciilor în Centru se realizează pe o perioadă de până la 30 de zile, în următoarele cazuri:

- 1) plecării la rude în altă localitate;
- 2) internării beneficiarului într-o instituție medicală pentru tratament sau instituție de reabilitare.
- 3) alte situații plauzibile din motive personale sau familiale.

54. Suspendarea prestării serviciilor în Centru se realizează în baza cererii personale a beneficiarului/ocrotitorului autorizat;

55. În baza cererii depuse managerul Centrului emite decizia de suspendare a prestării serviciilor în Centru.

56. Decizia privind suspendarea sau sistarea serviciilor se aduce la cunoștința beneficiarului într-o formă accesibilă pentru acesta.

57. Sistarea prestării serviciilor în cadrul Centrului poate fi efectuată în următoarele situații:

- 1) refuzul obiectiv de a mai primi serviciile sociale, exprimat în scris sau verbal de către beneficiar sau prin ocrotitorul autorizat;
- 2) la schimbarea locului de domiciliu a beneficiarului;
- 3) la realizarea obiectivelor stipulate în planul individualizat de servicii;
- 4) neîntreinerea criteriilor de eligibilitate pentru Centru;
- 5) la încălcarea în mod repetat a Regulamentului intern a Centrului (nerespectarea regimului sanitar și de disciplină, abuzul de alcool, consumul de droguri etc.);
- 6) la referirea către alt serviciu;
- 7) consumul de băuturi alcoolice în incinta centrului în afara organizărilor festive;
- 8) decesul beneficiarului.

58. În baza situațiilor descrise în pct. 57 al prezentului Regulament și a actelor confirmative, managerul Centrului emite decizia de sistare a prestării serviciilor în Centru.

CAPITOLUL VII

MANAGEMENTUL CENTRULUI ȘI RESURSE UMANE

Secțiunea 1

Managementul Centrului

59. Managementul Centrului este realizat de către șeful Serviciului, care asigură buna funcționare a acestuia, conform prevederilor prezentului Regulament, Standardelor minime de calitate, precum și a regulamentului intern de activitate a Centrului aprobat de Prestator.

60. La funcția de șef al Centrului pot candida persoanele care dețin studii superioare de licență sau master în management pentru unul dintre domeniile de formare profesională/specialități: management, asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept, alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin 1 an.

61. Șeful Centrului exercită următoarele atribuții:

- a) garantează respectarea drepturilor beneficiarilor plasați în Centru;
- b) asigură funcționarea Centrului în corespundere cu Standardele minime de calitate;
- c) planifică, organizează și coordonează activitățile Centrului;
- d) asigură administrarea și managementul resurselor umane care lucrează în Centru;
- e) reprezintă Centrul în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități;
- f) administrează mijloacele financiare și toate bunurile materiale transmise în folosință;
- g) asigură elaborarea și prezentarea rapoartelor financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative și cu principiile bunei guvernări;
- h) organizează și asigură funcționarea sistemului de control intern managerial;
- i) aprobă programul/regimul zilei/graficul de lucru al Centrului, instrucțiuni de uz intern pentru personalul angajat, beneficiari, vizitatori sau voluntari, metodologii de activitate, etc.;
- j) aprobă planul de activitate al Centrului și asigură implementarea acestuia;
- k) asigură activități de inserție profesională pentru integrarea și dezvoltarea profesională a personalului la locul de muncă, în corespundere cu modul de organizare, funcționare și desfășurare a

procesului de inserție profesională a personalului din domeniul asistenței sociale stabilit de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale;

- l) identifică necesitățile de formare profesională a personalului;
- m) organizează și asigură formarea profesională continuă a personalului prin identificarea necesităților de formare;
- n) asigură supervizare profesională a angajaților Centrului;
- o) informează instituțiile abilitate referitor la incidentele, abuzurile și cazurile care țin de competența organelor de drept, care au loc cu implicarea personalului și/sau beneficiarilor Centrului;
- p) poartă răspundere deplină pentru calitatea serviciilor prestate de către Centru;
- q) stabilește parteneriate prin identificarea și implicarea organizațiilor internaționale sau organizații necomerciale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii în asigurarea bunei activități a Centrului.

r) asigură administrarea patrimoniului transmis în folosință;

62. În limitele împuternicirilor legislației, șeful serviciului emite ordine și dispoziții referitoare la organizarea și activitatea Centrului, efectuează controlul asupra executării lor, aplică stimulări și sancțiuni disciplinare.

63. Documentele referitoare la organizarea și funcționarea Centrului sunt specificate în Anexa 1 a prezentului Regulament.

Secțiunea a 2-a

Personalul Centrului

64. Centrul dispune de personal antrenat și responsabil în realizarea atribuțiilor conform structurii și schemei de încadrare, aprobate de către Prestator, în corespundere cu anexa nr. 1 la prezentul Regulament-cadru.

65. Prestatorul angajează personalul în conformitate prezentul Regulament, Standardele minime de calitate ale Centrului și Codul muncii al Republicii Moldova, în baza contractului individual de muncă sau a contractului de prestări servicii.

66. Fiecare angajat al Centrului are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului, certificate prin documente de studii și de formare profesională.

67. Fișele de post ale personalului sunt aprobate de șeful serviciului social, în conformitate cu scopul, obiectivele și standardele minime de calitate, precum și cu prevederile legislației.

68. Personalul Centrului include:

- 1) *personalul administrativ* (șeful serviciului);
- 2) *personalul de specialitate* (asistent social, psiholog, jurist, kinetoterapeut/maseor, instructor ergoterapie, pedagog social, și/sau alți specialiști relevanți);
- 3) *personalul auxiliar* (bucătar, ajutor de bucătar, operator în sala de cazane, îngrijitor încăperi, muncitor necalificat și/sau alți specialiști relevanți).

69. Prestatorul poate angaja și alt personal, conform necesităților beneficiarilor.

70. Personalul Centrului activează după un program stabilit.

71. Personalul Centrului efectuează examene medicale la angajare și examene periodice, conform actelor normative aprobate de Ministerul Sănătății.

72. Angajații Centrului sunt obligați să păstreze confidențialitatea informațiilor despre viața beneficiarilor și familiilor lor, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, să nu pretindă și să nu primească foloase necuvenite pentru munca prestată.

Secțiunea a 4-a

Supervizarea profesională a personalului

73. În corespundere cu Standardele minime de calitate, Prestatorul asigură supervizarea profesională sistematică a personalului implicat în oferirea serviciilor în cadrul Centrului.

74. Procedura de supervizare profesională se aplică tuturor angajaților din cadrul Centrului.

75. Personalul angajat este supervizat de către Șeful Centrului, iar Șeful Centrului este supervizat la rândul său de specialistul supervisor desemnat de Prestator.

76. Fiecare angajat are un Plan individual de dezvoltare profesională, elaborat de către supervisorul acestuia.

77. Informația despre ședințele de supervizare profesională se înregistrează în Raportul anual privind supervizarea profesională a personalului, care se prezintă Prestatorului.

Secțiunea a 5-a

Evaluarea performanțelor personalului

78. Evaluarea performanțelor personalului se realizează în scopul creșterii productivității muncii, a calității și a perfecționării performanțelor profesionale.

79. Evaluarea performanțelor personalului specializat este realizată trimestrial și anual de către Șeful Serviciului, care prezintă Prestatorului rapoarte privind revizuirea anuală a obiectivelor și acțiunilor planului de dezvoltare profesională pentru a asigura consolidarea competențelor profesionale ale personalului angajat.

80. Calificativul de evaluare stabilit în luna decembrie a anului curent se va aplica la determinarea nevoilor de formare continuă a specialiștilor angajați în cadrul Centrului și la stabilirea sporului pentru performanță.

CAPITOLUL VIII

PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Secțiunea 1

Depunerea și examinarea plângerilor, reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor

81. Centrul deține și aplică o procedură clară de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor, care garantează beneficiarilor sau, după caz, altor persoane interesate, posibilitatea înaintării plângerilor în condiții de siguranță.

82. Beneficiarii Centrului, familia acestuia, au dreptul de a formula plângeri cu privire la:

- 1) calitatea serviciilor prestate în cadrul Centrului;
- 2) lezarea drepturilor beneficiarilor de către alți beneficiari și personalul angajat în cadrul Centrului;
- 3) excluderea beneficiarului din Centru;
- 4) alte situații.

83. Prestatorul Centrului este obligat să asigure condiții optime pentru protejarea securității și sănătății în muncă a angajaților săi, inclusiv să dispună de o procedură de depunere și examinare a plângerilor de către angajați.

84. Prestatorul este obligat să examineze plângerile, sesizările, reclamațiile, și sugestiile, și să ofere un răspuns în scris petiționarului în termen stabilit de legislație.

85. În cazul în care reclamantul nu este de acord cu decizia, acesta are dreptul să se adreseze instanței competente în termenul stabilit de legislația în vigoare

86. Plângerile pot fi adresate direct sau prin intermediul unui reprezentant, în condițiile legii și pot fi depuse:

- 1) în boxa pentru plângeri din cadrul Centrului;
- 2) prin intermediul serviciilor poștale;
- 3) prin apel telefonic;
- 4) prin intermediul poștei electronice.

Secțiunea a 2-a

Protecția împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane

87. Centrul dezaprobă orice manifestare de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Centrului, și reiterează convingerea că toți beneficiarii au drepturi egale la protecție, indiferent de vârstă, gen, dizabilitate, stare de sănătate, statut social, religie, apartenență etnică sau orice alt criteriu.

88. Beneficiarii Centrului sunt informați referitor la procedurile cu privire la identificarea și sesizarea cazurilor de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Centrului.

89. Toți angajații Centrului respectă politica de protecție a beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane.

90. Prestatorul informează personalul Centrului despre procedurile de raportare privind orice forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant și se asigură că personalul cunoaște datele de contact relevante pentru raportare.

91. Personalul Centrului asigură completarea Registrului de înregistrare a plângerilor, care include atât informațiile privind modul de examinare a plângerilor, cât și măsurile întreprinse în acest sens.

92. Prestatorul Centrului asigură monitorizarea continuă pentru a asigura securitatea beneficiarilor și pentru a identifica rapid orice incident de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, sau trafic de ființe umane.

93. Prestatorul va investiga cazurile de comportament abuziv și va asigura protecția și asistența persoanelor afectate, garantând totodată confidențialitatea persoanei care a raportat cazul.

94. Prestatorul colaborează îndeaproape cu autoritățile competente, inclusiv poliția, organizațiile non-guvernamentale specializate, pentru a se asigura că toate cazurile de abuz sunt investigate prompt și că se iau măsurile necesare pentru protejarea beneficiarilor.

95. Prestatorul oferă servicii de suport psihologic pentru beneficiarii care au fost afectați de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, sau trafic de ființe umane. Aceste servicii necesită a fi disponibile pentru a ajuta beneficiarii să depășească traumele și să își reconstruiască viața.

Capitolul IX

FINANȚAREA ȘI PATRIMONIUL CENTRULUI

Secțiunea 1.

Finanțarea Centrului

96. Centrul este finanțat din:

- 1) bugetul de stat;
- 2) bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul întâi și al municipiului Chișinău;
- 3) bugetul central al unității teritoriale autonome Găgăuzia;
- 4) venituri colectate;
- 5) alte surse, conform legislației.

97. Salarizarea personalului se realizează în conformitate cu prevederile Legii nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar și prevederile contractuale, în cazul prestatorilor privați.

Capitolul X.

DISPOZIȚII FINALE

98. Activitatea Centrului încetează conform legislației în vigoare.

99. Litigiile apărute în domeniul prestării serviciilor de către Centru, care nu pot fi soluționate prin înțelegere amiabilă între părți, sunt transmise spre soluționare instanțelor de judecată, în condițiile legii.

100. Pentru nerespectarea prevederilor actelor legislative, normative și ale prezentului Regulament, personalul Centrului poartă răspundere conform legislației în vigoare.

101. Controlul și evaluarea activității economico-financiare a Centrului se efectuează de către organele abilitate cu acest drept.

Dosarul personal al beneficiarului

Dosarul personal al beneficiarului include, după caz, următoarele acte:

- a) cererea personală sau a reprezentantului legal;
- b) evaluarea inițială și complexă a beneficiarului;
- c) planul individualizat de asistență;
- d) acordul de colaborare încheiat între managerul de caz și beneficiar (conform procedurii managementului de caz);
- e) trimiterea-extras din fișa medicală a bolnavului de ambulatoriu, de staționar (F027e);
- f) copia actului de identitate;
- a) fișa de referire;
- b) decizia de admitere;
- c) acordul de colaborare între beneficiar și Șeful Serviciului;
- d) planul individualizat de servicii;
- e) fișa de observare a stării beneficiarului în urma implementării planului individualizat de servicii;
- f) fișa de închidere a cazului.

**Cerințele minime privind structura și statele de personal
ale Centrului de zi pentru persoane vârstnice**

1. Structura și statele de personal se stabilesc în corespundere cu scopul și obiectivele Centrului.
2. Structura de personal al Centrului include:

Funcția	Numărul de unități/condiții speciale
Personal administrativ	
Șef/șefă serviciu	1 unitate în instituție
Personal de specialitate	
Asistent social/asistență socială	1 unități la 30 beneficiari
Psiholog/psihologă	1 unitate la 30 beneficiari
Kinetoterapeut/maseur/kinetoterapeută/maseură	0,5 unitate la 30 beneficiari
Instructor/instructoare Ergoterapie	0,5 unitate la 30 beneficiari
Pedagog social/pedagogă socială	1 unități
Jurist/juristă	0,5 unitate la 30 beneficiari
Personal auxiliar	
Bucătar/bucătăreasă	0,5 unitate la 30 beneficiari (în cazul dacă beneficiarii sunt alimentați)
Ajutor de bucătar	0,5 unitate la 30 beneficiari (în cazul dacă beneficiarii sunt alimentați)
Îngrijitor/îngrijitoare încăperi	1 unități la 30 de beneficiari
Operator în sala de cazane	0,5 unități la 30 beneficiari (pe perioada rece a anului)
Muncitor necalificat	1 unități

Notă:

În cazul efectuării unui volum redus de lucrări de reparații curente ale clădirilor, încăperilor, utilajului și inventarului sau alte lucrări auxiliare, asigurarea funcționării cazangeriei în cazul în care în statele de personal nu sunt prevăzute unitățile necesare pentru îndeplinirea lucrărilor de tip gospodăresc, care nu poartă caracter permanent pot fi invitați specialiști sau lucrători profesioniști din alte structuri, plata fiind prevăzută în fondul de retribuire a muncii aprobat pe anul gestionar la compartimentul „Salarizarea lucrătorilor netitulari”. ”.

1.2.5 la punctul 1, anexa nr. 2 va avea următorul cuprins:

*"Anexa nr. 2
la Hotărârii Guvernului
nr. 569/20013*

STANDARDE MINIME DE CALITATE pentru Serviciul social Centrul de zi pentru persoane vârstnice

CAPITOLUL I PRINCIPII GENERALE

Accesibilitate și disponibilitate – standardul 1

1. Prestatorul garantează acces egal la serviciile oferite pentru toți beneficiarii eligibili.

2. **Rezultatul scontat:** Serviciile prestate în cadrul Centrului sunt accesibile, disponibile și acordate în egală măsură beneficiarilor. Orice beneficiar eligibil al serviciului poate beneficia de servicii corespunzătoare conform necesităților.

3. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul admite beneficiarii în Centru în baza criteriilor de eligibilitate;
- 2) Datele de contact ale Prestatorului (numărul de telefon și email), a instituțiilor și organizațiilor (medicale, educaționale, sociale etc.) sunt disponibile și plasate la un loc vizibil beneficiarilor.
- 3) Serviciile din cadrul Centrului sunt accesibile și disponibile beneficiarilor în funcție de necesitățile acestora;
- 4) Infrastructura Centrului este adaptată pentru a fi accesibilă pentru persoanele cu diverse nevoi speciale, inclusiv pentru cele cu mobilitate redusă sau alte dizabilități.
- 5) Programele și activitățile Centrului sunt planificate și organizate în așa fel încât să fie accesibile pentru toți beneficiarii, inclusiv pentru cei cu nevoi speciale.
- 6) Populația poate contacta prestatorul în scris, la telefon sau prin e-mail;
- 7) Personalul Centrului comunică cu solicitanții în limba română sau în limba rusă, în funcție de limba vorbită de aceștia.
- 8) Prestatorul are dezvoltate diverse tipuri de servicii, iar în caz de necesitate referă beneficiarul către alți prestatori/instituții/organizații;

Informare și sensibilizare – standardul 2

4. Prestatorul asigură informarea membrilor comunității, potențialilor beneficiari/ocrotitorilor autorizați și/sau membrilor de familie cu privire la scopul, obiectivele și gama de servicii prestate în cadrul Centrului.

5. **Rezultatul scontat:** Potențialii beneficiari, beneficiarii și comunitatea au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a Centrului.

6. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind serviciile oferite. Materialele informative trebuie să cuprindă, cel puțin: o scurtă descriere a centrului și a serviciilor oferite, o prezentare a spațiilor de cazare individuale și spațiile comune, numărul de locuri din centru, adaptări pentru nevoi speciale dacă este cazul, alte servicii și facilități oferite, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și, după caz, modul de calcul a contribuției beneficiarului.

2) Materialele informative sunt prezentate într-un limbaj simplu și accesibil, adaptate la nivelul dezvoltării intelectuale a beneficiarului și sunt mediatizate la nivelul comunității locale prin intermediul medicilor de familie/asistentul medical comunitar și asistentul social comunitar;

3) Datele de contact ale Prestatorului (adresa, numărul de telefon/fax și email) sunt disponibile populației și beneficiarilor Centrului;

4) Planul strategic și anual al Prestatorului conține activități de informare și sensibilizare a comunității;

5) Prestatorul organizează întâlniri cu alți prestatori de servicii sociale, servicii de educație, sănătate, reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, organizații internaționale, organizații necomerciale, în vederea informării reciproce privind activitatea Centrului, beneficiile oferite, condițiile de funcționare și în vederea posibilităților de colaborare;

6) Prestatorul conlucrează cu instituțiile și autoritățile abilitate în vederea prezentării informațiilor corecte și actualizate pentru informarea beneficiarilor.

7) Prestatorul organizează/participă la campanii de informare și evenimente publice pentru promovarea cunoașterii și înțelegerii activităților Centrului în comunitate.

8) Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative (în cele publicitare, dacă există) doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al ocrotitorilor autorizați/convențional.

9) Cel puțin una dintre formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă și poate fi accesată la sediul Centrului.

Abordarea individualizată și multidisciplinară – standardul 3

7. Prestatorul asigură beneficiarilor sprijinul necesar pentru diminuarea și depășirea situațiilor de dificultate, prevenirea și reducerea riscului de excluziune socială, precum și servicii specifice, conform necesităților și particularităților individuale ale acestora, în limita normativelor aprobate în acest sens.

8. Rezultatul scontat: Serviciile oferite beneficiarilor în cadrul Centrului corespund particularităților individuale ale acestora și implică specialiști conform necesităților acestora la toate etapele de evaluare și asistență.

9. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul acordă beneficiarilor asistența corespunzătoare necesităților individuale ale acestora, în conformitate cu planul individual de servicii.

2) Prestatorul evaluează periodic necesitățile individuale ale beneficiarilor, în funcție de starea de sănătate, dizabilitate, particularitățile culturale, etnice și religioase și consultă opinia beneficiarului.

3) Prestatorul ajustează planul individualizat de servicii pentru a se conforma schimbărilor de sănătate, nevoilor și particularităților individuale ale beneficiarului, asigurând în același timp continuitate și eficiența intervențiilor.

Libertate de exprimare și opinie și confidențialitatea informației– standardul 4

10. Prestatorul creează condiții pentru participarea beneficiarului, membrilor familiei acestuia în procesul de planificare și realizare a activităților, precum și în evaluarea calității serviciilor asigurând colectarea, prelucrarea și stocarea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor.

11. Rezultatul scontat: Participarea beneficiarului și membrilor familiei acestora în prestarea serviciilor și protejarea confidențialității datelor cu caracter personal este asigurată.

12. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul implică beneficiarul în luarea deciziilor care îl vizează, la toate etapele prestării serviciului, acestea fiind ajustate la starea de sănătate și la abilitățile de comunicare ale persoanei;

2) Prestatorul creează beneficiarului, membrilor familiei acestuia condiții adecvate pentru exprimarea opiniei privind calitatea serviciilor prestate (discuții individuale, în scris, chestionare);

3) Prestatorul încurajează și asigură exprimarea opiniilor și participarea beneficiarului în planificarea și prestarea serviciilor.

4) Beneficiarul, ocrotitor autorizat și membrii familiei acestuia sunt informați despre prelucrarea datelor cu caracter personal și semnează acordul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.

5) Dosarele personale ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari, precum și de membrii de familie, cu acordul beneficiarilor.

6) Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în dulapuri închise la cheie, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens.

- 7) Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.
- 8) Centrul întocmește un Registru de evidență a al dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate.
- 9) Dosarele personale și cele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens, pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.

Nondiscriminarea și asigurarea egalității – standardul 5

13. Prestatorul asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciilor, prin promovarea și respectarea drepturilor fundamentale ale beneficiarilor, indiferent de naționalitate, origine etnică, sex/gen, vârstă, limbă, dizabilitate, religie sau alte convingeri, opinie politică, statut social sau orice alt criteriu.

14. Rezultatul scontat: Prestarea serviciilor este realizată fără nici o discriminare.

15. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul cunoaște și aplică prevederile Legii nr.121/2012 cu privire la asigurarea egalității;
- 2) Prestatorul asigură instruirea personalului privind prevenirea și combaterea discriminării;
- 3) Personalul aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a serviciilor;
- 4) Prestatorul informează beneficiarii despre prevederile legale în domeniul nondiscriminării;
- 5) Faptele de discriminare sânt sancționate prin răspundere disciplinară, civilă, contravențională și penală, conform legislației.

Respectarea demnității umane și dreptul la viața privată – standardul 6

16. Prestatorul asigură intimitatea beneficiarului și respectarea dreptului acestuia la viața privată și intimă.

17. Rezultatul scontat: Beneficiarii se simt respectați, în siguranță și își pot exercita dreptul la viață privată și intimă în condiții de confidențialitate și demnitate.

18. Indicatorii de realizare:

- 1) Personalul creează condiții și aplică în raport cu beneficiarul metode de comunicare pentru formarea/menținerea demnității umane, autoaprecierii și respectului de sine;
- 2) Personalul respectă deciziile beneficiarului privind demnitatea umană și dreptul la viața privată și intimă;
- 3) Personalul respectă confidențialitatea informațiilor referitoare la viața personală a beneficiarilor.
- 4) Discuțiile privind situația personală a beneficiarilor au loc în spații care garantează confidențialitatea.
- 5) Beneficiarii confirmă (verbal sau prin chestionare de feedback) că dreptul lor la viață privată și intimă este respectat.
- 6) În regulamentul intern și în fișa postului personalului sunt prevăzute obligații privind respectarea vieții private și a demnității beneficiarilor.

Celeritate, colaborare și parteneriat în oferirea serviciilor – standardul 7

19. Prestatorul asigură acordarea serviciilor din cadrul Centrului și referirea la serviciile din comunitate în cel mai scurt timp posibil, aplicând o strategie de comunicare bazată pe colaborare activă la nivel național, raional și local și asigurând cooperarea intersectorială cu alte autorități sau instituții/organizații care activează în domeniul serviciilor pentru persoane vârstnice, inclusiv cu agenți economici, organizații necomerciale, internaționale care să asigure buna funcționare a Centrului.

20. Rezultatul scontat: Serviciile sunt furnizate în timp util, cu promptitudine și eficiență, printr-o colaborare activă între personalul instituției, beneficiari și partenerii implicați.

21. Indicatorii de realizare:

- 1) Timpul de așteptare între solicitarea de servicii și prestarea acestora este minimizat prin optimizarea proceselor interne.

- 2) Beneficiarii confirmă prin chestionare satisfacția față de promptitudinea serviciilor oferite.
- 3) Există canale funcționale de comunicare internă (ședințe operative, platforme digitale, rapoarte).
- 4) Cazurile complexe sunt gestionate prin echipe multidisciplinare.
- 5) Centru are încheiate parteneriate formale cu alte instituții și organizații relevante.
- 6) Parteneriatele se realizează în baza acordurilor de colaborare încheiate, care prevăd drepturile și obligațiile părților, modalitatea de conlucrare, cofinanțarea întreținerii și prestării serviciilor conform necesităților beneficiarilor;
- 7) Parteneriatele stabilite au drept scop crearea unei game variate de servicii sociale și asigurarea unui impact mai eficient asupra beneficiarilor;
- 8) Prestatorul respectă responsabilitățile ce îi sunt atribuite în acordurile de cooperare;
- 9) Prestatorul întreprinde acțiuni pentru ca Centrul să beneficieze de proiecte implementate la nivel național și internațional, inclusiv din fonduri UE.
- 10) Există o bază de date actualizată a partenerilor instituționali.

CAPITOLUL II

CADRUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A CENTRULUI

Secțiunea 1

Amplasarea și amenajarea Centrului

Mediul extern și intern al Centrului – Standardul 8

22. Centrul este amplasat într-o zonă accesibilă și sigură pentru beneficiari, amplasată în comunitate și asigură beneficiarilor un mediu intern sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora.

23. Rezultatul scontat: Beneficiarii pot ajunge cu ușurință și în siguranță la sediul Centrului și se bucură de un mediu intern sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora cu acces la infrastructura internă a instituției.

24. Indicatori de realizare:

- 1) Centrul este situat într-o zonă cu flux de populație redus și acces la mijloacele de transport public;
- 2) Centrul este amplasat în comunitate/proximitatea acesteia, astfel încât să asigure accesul beneficiarilor la serviciile publice de menire socio-culturală;
- 3) Teritoriul adiacent Centrului este amenajat corespunzător pentru a realiza activități în aer liber;
- 4) Spațiile Centrului sunt dotate/adaptate conform necesităților beneficiarilor și facilitează/încurajează mobilitatea și autonomia acestora;
- 5) Centrul este asigurat cu linie telefonică și acces la internet;
- 6) Beneficiarii cu dizabilități pot accesa toate zonele centrului fără dificultăți;
- 7) Zonele de acces din cadrul Centrului sunt marcată și iluminată corespunzător, asigurând siguranța beneficiarilor.
- 8) Centrul nu este amplasat în subsoluri, încăperi fără iluminare, inclusiv iluminarea naturală sau umedă;
- 9) Centrul este amplasat în comunitate, astfel încât să asigure accesul beneficiarilor la toate resursele și infrastructura serviciilor comunitare;
- 10) Centrul dispune de: telefon (cu linie telefonică directă) și acces la internet.
- 11) Centrul dispune de spații destinate repausului și/sau activităților de relaxare, inclusiv la aer liber.
- 12) Centrul asigură, inclusiv prin intermediul partenerilor și proiectelor amenajarea spațiilor exterioare cu: bănci, foișoare, spații verzi etc..
- 13) Centrul dispune de autorizații necesare de funcționare: autorizația antiincendiară (confirmă că instituția dispune de planuri de evacuare, sisteme de alarmă, mijloace de stingere, ieșiri de urgență, și respectă normele de protecție antiincendiară), securitatea și sănătatea la locul de muncă (confirmă că instituția are implementate măsuri de protecție a personalului, echipamente de protecție, instruirii

periodice, planuri de evacuare etc), Autorizația sanitar-veterinară și pentru siguranța alimentelor (necesară dacă centrul are bloc alimentar propriu (bucătărie, depozit pentru produse alimentare, spălătorie de vase etc.). Confirmă respectarea normelor de igienă, depozitare, preparare și servire a alimentelor), Contracte de prestări servicii (deșeuri, apă, canalizare, salubritate, energie electrică, gaz).

14) Spațiile interioare sunt adaptate rezonabil, în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor;

15) Centrul dispune de spații pentru recreere, săli echipate pentru recuperare (kinetoterapie, ergoterapie (terapie ocupațională), masaj), bucătărie (după caz), sufragerie și blocuri sanitare, spații pentru oferirea serviciilor corespunzător numărului beneficiarilor;

16) Centrul dispune de birouri pentru personal, care sunt echipate în corespundere cu specificul activității acestuia;

17) Edificiul destinat Centrului este asigurat cu apeduct, inclusiv apă caldă, canalizare, încălzire, energie electrică, telefonie, internet, sisteme de ventilare, iluminare naturală, servicii de pază;

18) Spațiile interne ale Centrului asigură condiții de protecție a beneficiarilor de orice traumatizare: securitatea prizelor, colțurilor ascuțite ale mobilierului, geamurilor, balcoanelor, scărilor etc.;

19) În cadrul Centrului numerele de urgență sunt afișate într-un loc vizibil;

20) Centrul dispune de panouri informative privind evacuarea de urgență, în caz de incendiu sau cutremur.

21) Centrul are amenajată cel puțin o cameră de odihnă/socializare pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, tv, radio etc.).

22) Centrul dispune de grupuri sanitare cu încuietori interioare și iluminat adecvat, suficiente pentru beneficiari, repartizate după sex/gen;

23) Centrul dispune de grupuri sanitare separate pentru personal;

24) Centrul dispune de o baie (duș) suficiente pentru beneficiari (după caz);

25) Spațiile igienico-sanitare sunt asigurate cu apă rece, caldă și săpun;

26) Instalațiile electrice din băi sunt izolate;

27) Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare;

28) Spațiul igienico-sanitar asigură intimitatea, accesul în siguranță a beneficiarilor.

29) Spațiile interne ale Centrului asigură condiții de protecție a beneficiarilor de orice traumatizare: securitatea prizelor, colțurilor ascuțite ale mobilierului, geamurilor, balcoanelor, scărilor etc.

Programul activității Centrului - standardul 9

25. Activitatea în cadrul Centrului este desfășurată conform unui program bine structurat.

26. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii participă la un program de activități, desfășurat conform unei programări și unui orar prestabilit, care răspunde necesităților individuale ale beneficiarilor.

27. Indicatorii de realizare:

1) Programul de activitate a Centrului este elaborat cu implicarea activă a beneficiarilor.

2) Programul Centrului este flexibil și poate fi modificat, în caz de necesitate, pe parcurs, reieșind din necesitățile beneficiarilor.

3) Activitățile zilnice, ca formă, sunt individuale și de grup, ținând cont de posibilitățile, necesitățile beneficiarilor și activitățile planificate.

4) Programul activităților este afișat într-un loc accesibil beneficiarilor.

5) Activitățile sunt adaptate nivelului de autonomie și stării de sănătate a fiecărui beneficiar.

6) Peste 80% dintre beneficiari participă la cel puțin o activitate săptămânală.

7) Beneficiarii sunt consultați periodic (prin chestionare sau discuții) privind preferințele lor de activități.

8) Se realizează cel puțin 3 tipuri diferite de activități pe săptămână.

9) Programul va include activități de: socializare și recreere (ex: jocuri, vizionări de filme, aniversări); terapie ocupațională (ex: pictură, grădinărit, lucru manual); recuperare fizică și medicală (ex: kinetoterapie, exerciții ușoare); educație și informare (ex: sesiuni despre sănătate, drepturi sociale); activități spirituale și culturale (ex: slujbe religioase, vizite culturale) și alte activități conform obiectivelor Centrului.

10) Există evidențe scrise (registre, fotografii, rapoarte etc) privind activitățile efectuate.

11) Se asigură spații și materiale și resurse umane și financiare adecvate pentru activitățile planificate.

Secțiunea 2

Prestarea Serviciilor în cadrul Centrului

Admiterea beneficiarului în Centru - standardul 10

28. Prestatorul admite beneficiarii în plasament în limita locurilor disponibile și numai dacă se încadrează în categoriile de beneficiari și condițiile de admitere în Centru conform Regulamentului-cadru.

29. **Rezultatul scontat:** Persoanele sunt admise în Centru în cazul în care se încadrează în categoriile de beneficiari și condițiile de admitere stabilite în Regulamentul-cadru.

30. Indicatorii de realizare:

1) Identificarea beneficiarilor se realizează de către asistentul social comunitar sau în baza referirilor efectuate de autoritățile administrației publice locale, instituțiile medico-sanitare, organele de ordine publică, organizațiile necomerciale ori la solicitarea directă a persoanei vârstnice sau a familiei acesteia.

2) Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în Centru.

3) Prestatorul deține și aplică o procedură clară de admitere a beneficiarilor în Centru, care cuprinde următoarele elemente:

a) actele necesare;

b) criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor;

c) cine ia decizia de admitere/respingere;

d) modalitatea de încheiere a acordului de colaborare și modelul acestuia.

4) Beneficiarii corespund criteriilor de eligibilitate;

5) Prestatorul duce evidența beneficiarilor admiși în serviciu în baza unui registru de evidență;

6) Dosarele beneficiarilor sunt perfectate în corespundere cu Anexele 1 la Regulamentul-cadru;

7) Decizia privind admiterea sau refuzul admiterii în Centru se emite în termenii stabiliți în Regulamentul-cadru;

8) La admitere, beneficiarul este informat despre drepturi/obligații și semnează acordul de colaborare cu șeful Centrului.

9) Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.

10) După admitere, se efectuează evaluarea complexă a necesităților beneficiarului și se elaborează planul individual de servicii, semnat de beneficiar și de prestator.

11) Toate documentele aferente procesului de admitere și evaluare sunt arhivate în dosarul beneficiarului și pot fi verificate la sediul Centrului.

Evaluarea necesităților și planificarea serviciilor oferite beneficiarului – Standardul 11

31. Sprijinul și asistarea beneficiarilor în Centru se realizează în vederea diminuării și depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și reducerii riscului de excluziune socială, precum și prin furnizarea serviciilor specifice, conform rezultatelor evaluării necesităților și planificării serviciilor oferite beneficiarului.

32. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii primesc sprijin și servicii personalizate, adaptate nevoilor și particularităților individuale, care contribuie la depășirea situațiilor de dificultate, menținerea sau îmbunătățirea autonomiei și prevenirea excluziunii sociale.

33. Indicatori de realizare:

- 1) Necesitățile beneficiarilor sunt determinate în baza evaluării multidisciplinare realizată de managerul de caz și specialiștii din cadrul Centrului, cu implicarea beneficiarului.
- 2) Evaluarea/reevaluarea beneficiarului se realizează de personal de specialitate (după caz, asistent social, psiholog, kinetoterapeut, psihopedagog, ergoterapeut etc.).
- 3) Beneficiarul admis în centru este evaluat din punct de vedere al statusului funcțional fizic și psihic, stării de sănătate și gradului de autonomie păstrată, capacității de comunicare, relațiilor familiale și sociale, nivelului de educație, situației socio-economice, nevoilor speciale de tratament și de recuperare/reabilitare, nevoilor educaționale, culturale și spirituale, riscurilor posibile, eventualelor dependențe (droguri, alcool, tutun etc.), a capacității de muncă.
- 4) La evaluarea efectuată în centru se utilizează inclusiv documentele emise de medici specialiști și medici de familie, de psihologi, de fizioterapeuți, kinetoterapeuți ș.a., documentele de evaluare realizate de structurile specializate în evaluarea complexă, precum și anchetele sociale efectuate anterior admiterii beneficiarului în centru.
- 5) Pentru evaluare se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului este semnată de persoanele care au efectuat evaluarea (inclusiv profesia/ocupația acestora) și este adusă la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.
- 6) Reevaluarea se realizează o dată la 6 luni, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului.
- 7) Rezultatele reevaluării se înscriu în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului.
- 8) Odată cu încetarea serviciilor, fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.
- 9) Centrul acordă servicii fiecărui beneficiar conform unui plan individualizat de servicii.
- 10) Planul individualizat de servicii beneficiarului stabilește obiectivele ce urmează a fi atinse; acțiunile care urmează a fi realizate și termenele de realizare a acestora; persoanele implicate în realizarea acestuia;
- 11) Managerul de caz și specialiștii din cadrul Centrului, în comun cu beneficiarul, sunt responsabili de implementarea planului individualizat de servicii;
- 12) Managerul de caz revizuieste planul individualizat de servicii o dată la 6 luni, la necesitate, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului, precum și la solicitarea beneficiarului sau a unuia dintre specialiști;
- 13) Revizuirea planului individualizat de servicii se realizează în cadrul ședințelor de lucru, cu participarea managerului de caz, a membrilor echipei multidisciplinare, a beneficiarului, a altor specialiști sau a membrilor de familie;
- 14) Managerul de caz întocmește raportul de monitorizare, în care include concluzii și recomandări privind modificarea/completarea planului individualizat de servicii.
- 15) Planul individualizat de servicii se elaborează în baza evaluării/reevaluării nevoilor beneficiarului, a datelor cuprinse în documentele emise de structurile specializate în evaluare complexă, în evaluările și recomandările medicale, în documentele emise de alte structuri de specialitate și cuprinde informații privind:
 - 16) numele și vârsta beneficiarului și semnătura de luare la cunoștință a acestuia;
 - 17) numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au elaborat planul și semnătura acesteia/acestora;
 - 18) numele responsabilului de caz;
 - 19) activitățile derulate/serviciile acordate pentru a acoperi nevoile personale ale beneficiarilor, menținerea și/sau ameliorarea stării de sănătate și a autonomiei fizice și psihice, nevoile de recuperare/reabilitare funcțională (psihică și/sau fizică), nevoile de integrare/reintegrare socială;
 - 20) programarea activităților și serviciilor: zilnice, săptămânale sau lunare;
 - 21) termenele de revizuire ale planului individualizat de servicii.

22) Planul individual de asistență/planul individual de servicii ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul Centrului, în dosarul personal al beneficiarului.

23) Sarcinile stabilite și asumate de specialiștii din cadrul Centrului sunt înregistrate în planul individual de servicii al beneficiarului;

24) Participarea specialiștilor la ședințele echipei multidisciplinare se fixează în scris, iar informația respectivă este inclusă în raportul de monitorizare, care se anexează la dosarul beneficiarului.

25) Planul individualizat de servicii include o rubrică destinată semnăturii beneficiarului, prin care se atestă luarea la cunoștință a acțiunilor planificate și acceptul acestuia pentru realizarea lor.

Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate beneficiarilor – standardul 12

34. Prestatorul deține și aplică o procedură de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor, în cadrul căreia beneficiarul are un rol activ.

35. **Rezultatul scontat:** Monitorizarea prestării serviciilor se realizează în termenii stabiliți în prezentul Regulament.

36. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz monitorizează serviciile prestate și aplicarea planurilor individualizate de servicii ale beneficiarilor prin coordonarea ședințelor de lucru cu personalul Centrului;

2) Managerul de caz monitorizează prestarea serviciilor în conformitate cu planul individualizat de servicii al beneficiarului o dată la 6 luni și la necesitate.

3) Managerul de caz aplică procedura de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor prin aplicarea Fișă de observare a stării beneficiarului în urma implementării Planului individualizat de servicii;

4) Rapoartele de monitorizare și evaluare sunt anexate la dosarul beneficiarului.

5) Monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat îngrijire se realizează de un manager de caz, numit de șeful Serviciului.

6) Șeful Serviciului stabilește numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz, în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazului (asistență și supraveghere permanentă, gradul de dependență, tipul de dizabilitate/de handicap, riscuri existente, etc).

7) Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de servicii, centrul utilizează o fișă de observare compusă din 3 secțiuni: starea de sănătate, serviciile de recuperare/reabilitare funcțională și o parte privind serviciile pentru integrare/reintegrare socială,

8) Completarea fișei cu datele privind starea de sănătate se face de către asistentul medical, iar celelalte servicii/activități (de recuperare/reabilitare funcțională, de integrare/reintegrare socială) se consemnează de personalul de specialitate sau de responsabilul de caz.

9) Completarea Chestionarului de evaluare a gradului de evaluare a satisfacției beneficiarului.

Suspendarea și sistarea prestării serviciilor – standardul 13

37. Prestatorul suspendă sau sistează prestarea serviciilor în corespundere cu prevederile Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului.

38. **Rezultatul scontat:** Suspendarea sau sistarea serviciilor în cadrul Centrului se face în condiții de siguranță pentru beneficiar.

39. Indicatori de realizare:

1) Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor se realizează conform procedurii stabilite de către Prestator.

2) Condițiile de suspendare și sistare sunt aduse la cunoștință beneficiarului/familiei acestuia.

3) Numărul cazurilor constatate de către organele de control privind nerespectarea procedurii legale de suspendare sau sistare de prestare a serviciilor.

4) Suspendarea implică oprirea temporară a serviciului, cu posibilitatea reluării acestuia în viitor.

5) Principalele situații în care centrul poate să suspende acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp sunt următoarele:

- a) la cererea motivată a beneficiarului, în scopul părăsirii localității pe o perioadă determinată de timp;
- b) în caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicului curant sau a personalului medical din serviciul de ambulanță;
- c) în caz de transfer într-un alt centru/instituție, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/reabilitare funcțională sau de integrare/reintegrare socială pe perioadă determinată, în măsura în care aceste servicii nu sunt furnizate în proximitatea centrului; se solicită acordul scris al centrului/instituției către care se efectuează transferul beneficiarului;
- d) în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, etc.) centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată etc.).

6) Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor situațiile de sistare și/sau încetare a acordării serviciilor. Principalele situații în care încetează acordarea serviciilor, precum și modalitățile de intervenție sunt următoarele:

- a) la cererea beneficiarului care are preservată capacitatea de discernământ, sub semnătură (se solicită beneficiarului să indice în scris locul de domiciliu/reședința/unde va locui); în termen de maxim 5 zile de la ieșirea beneficiarului din centru se notifică în scris serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială va locui persoana respectivă cu privire la prezența beneficiarului în localitate;
- b) transfer pe perioadă nedeterminată în alt centru de tip rezidențial/altă instituție, la cererea scrisă a beneficiarului sau, după caz; anterior ieșirii beneficiarului din centru se verifică acordul centrului/instituției în care se va transfera acesta;
- c) caz de deces al beneficiarului;
- d) în cazul în care beneficiarul are un comportament inadecvat care face incompatibilă asistența acestuia în centru în condiții de securitate pentru el, ceilalți beneficiari sau personalul centrului;
- e) când nu se mai respectă clauzele acordului de colaborare de către beneficiar.

7) Situațiile în care încetează serviciile, precum și modalitățile de intervenție se înscriu în procedura de încetare a serviciilor.

8) În caz de sistare a plasamentului beneficiarului din Centru pe perioadă nedeterminată, centrul transmite, în termen de maxim 10 de zile de la ieșire, serviciului public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are domiciliul, reședința sau unde locuiește beneficiarul, documente care să conțină informații despre acesta (referitoare la identitatea sa, date de contact, starea de sănătate, motivele sistării plasamentului etc.).

1) Centrul deține un registru de evidență a ieșirilor din centru în care se înscriu: datele de identificare ale beneficiarului, datele de transmitere a notificărilor sau a dosarului personal al beneficiarului, destinarii acestora (denumire, adresă, telefon, e-mail).

2) Centrul se asigură că beneficiarul părăsește centrul în condiții de securitate.

CAPITOLUL III **TIPURI DE SERVICII PRESTATE**

Serviciul de consiliere informațională – standardul 14

40. Prestatorul asigură informarea beneficiarilor despre scopul, obiectivele, principiile și gama de servicii prestată în cadrul Centrului și alte servicii de care poate beneficia.

41. Rezultatul scontat: Beneficiarii și membrii familiilor acestora, cunosc scopul, obiectivele, principiile de activitate, serviciile prestate, alte servicii de care poate beneficia.

42. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul dispune de materiale informative (pe suport de hârtie și/sau electronic) despre activitatea Centrului, tipurile de servicii prestate, principiile de organizare, scopul și obiectivele Centrului, într-un limbaj simplu și accesibil adaptat la nivelul de dezvoltare intelectuală și nivelul de educație a beneficiarului;

2) Beneficiarii beneficiază de informații cu privire la:

- a) numerele de telefon pentru situații de urgență;
- b) numerele de telefon de serviciu ale angajaților;
- c) numerele de telefoane ale persoanelor/instituțiilor/organizațiilor necomerciale, altor prestatori de servicii sociale;
- d) regulile care trebuie respectate în cadrul Centrului;
- e) informații curente.

Serviciul de alimentație – Standardul 15*

43. Centrul asigură alimentația beneficiarilor (după caz, reieșind din posibilitățile financiare), în corespundere cu particularitățile de vârstă, necesitățile fiziologice și dispune de o zonă specială pentru prelucrarea alimentelor și alimentația beneficiarilor, respectând standardele de igienă.

44. Rezultatul scontat: Beneficiarii centrului beneficiază de o alimentație adecvată, sigură și echilibrată, care contribuie la menținerea stării de sănătate și a bunăstării acestora.

45. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul deține spații separate pentru prepararea bucatelor și servirea acestora, păstrarea alimentelor care corespund cerințelor de igienă și siguranță;

2) Prestatorul asigură beneficiarii cu produse alimentare de calitate și nutritive, în cantități suficiente, care corespund necesităților fiziologice și individuale ale beneficiarilor;

3) Centrul deține o sală de mese, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, este bine iluminată, cu o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

4) În situația în care Centrul utilizează servicii de catering, masa de prânz se servesc în sala de mese.

5) Centrul deține Autorizația sanitar-veterinară și pentru siguranța alimentelor, necesară pentru funcționarea blocului alimentar (bucătărie, depozit pentru produse alimentare, spălătorie de vase etc.). În cazul în care serviciile de alimentație sunt furnizate prin contract de catering, prestatorul este obligat să prezinte Centrului toate autorizațiile și avizele de funcționare care confirmă dreptul de prestare a serviciilor și conformitatea acestora cu standardele prevăzute în domeniul alimentației publice.

6) Prestatorul asigură fiecărui beneficiar, o masă/zi (prânz), care includ meniuri variat de la o zi la alta, ținându-se cont, pe cât posibil, de preferințele acestora.

7) Prestatorul afișează meniul zilnic în locuri vizibile și accesibile pentru beneficiari;

8) Prestatorul deține o zonă pentru servirea mesei, spațiul va fi amenajat și dotat cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, este bine iluminată, cu o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz;

9) Prestatorul deține rezerve de hrană specifică persoanelor care suferă de diabet zaharat, boală celiacă etc.

10) Personalul Centrului încurajează participarea beneficiarilor la pregătirea gustărilor, la servirea meselor și la spălarea veselei, în vederea menținerii și dezvoltării abilităților de autoservire.

11) Centrul, după caz, asigură pregătirea gustărilor/organizarea alimentației pentru beneficiari cu ocazia diferitor evenimente (sărbători naționale și religioase, zile de naștere, jubilee, activități artistice).

Suport pentru efectuarea igienei personale și igienei

* Standard aplicat în cadrul Centrelor, în funcție de resursele financiare disponibile

hainelor și lenjeriei - Standardul 16**

46. Centrul dispune de condiții adecvate pentru acordarea ajutorului și îngrijirii necesare, asigurând beneficiarilor posibilitatea de a-și continua viața în demnitate, cu respectarea igienei personale, prin oferirea de servicii de spălare, uscare și igienizare a hainelor și lenjeriei de pat.

47. Rezultatul scontat: Beneficiarii dispun de sprijin adecvat pentru satisfacerea necesităților zilnice de igienă și îngrijire, iar articolele vestimentare și lenjeria de pat sunt menținute curate și igienizate în mod regulat.

48. Indicatori de realizare:

1) Centrul dispune de încăperi amenajate și adaptate conform necesităților persoanelor vârstnice pentru realizarea igienei personale.

2) Centrul asigură fiecărui beneficiar obiecte de igienă personală (săpun, șampon, prosoape etc.);

3) Personalul Centrului este instruit pentru acordarea suportului necesar în realizarea igienei personale a beneficiarilor.

4) Beneficiarii care nu se pot îngriji singuri (spălat parțial sau total, bărbierit, pieptănat, îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat etc.) primesc ajutor acordat de personalul Centrului.

5) Centrul facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire a personalului astfel încât, în activitatea depusă să țină cont, în permanență, de principiul respectării demnității și intimității beneficiarului.

6) Centrul dispune de încăperi amenajate și dotate cu mașini automate pentru spălarea și uscarea hainelor și lenjeriei.

7) Centrul dispune de încăperi amenajate pentru păstrarea produselor igienice și dezinfectanților.

8) Centrul planifică resurse financiare necesare pentru procurarea articolelor chimice pentru spălarea și dezinfectarea hainelor și lenjeriei.

9) Personalul Centrului este instruit în securitatea și sănătatea în muncă.

10) Centrul dispune de încăperi amenajate și adaptate conform necesităților persoanelor pentru realizarea igienei personale.

11) Centrul are în dotare echipamentele și materialele necesare pentru realizarea activităților de îngrijire personală.

12) Fiecare beneficiar deține propriile obiecte de igienă personală

13) Personalul Centrului este instruit pentru acordarea suportului necesar în realizarea igienei personale a beneficiarilor.

14) Serviciile pentru igienă personală sunt prestate beneficiarilor, conform graficului stabilit, inclusiv în baza necesităților identificate.

Serviciul de consiliere psihologică – Standardul 17

49. Prestatorul asigură, în caz de necesitate, consiliere psihologică beneficiarilor Centrului.

50. Rezultatul scontat: Beneficiarii centrului beneficiază de sprijin psihologic personalizat, care contribuie la menținerea echilibrului emoțional, dezvoltarea capacităților de coping și îmbunătățirea calității vieții.

51. Indicatori de realizare:

1) Centrul are angajat un psiholog cu experiență de lucru cu persoanele vârstnice.

2) Centrul deține spațiu amenajat corespunzător pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiari și psiholog, inclusiv a oferi siguranță și încredere beneficiarului.

3) Ședințele de consiliere psihologică pot fi organizate individuale și în grup, în funcție de necesitățile beneficiarilor.

** Standardul se aplică diferențiat, după caz, în funcție de condițiile tehnice, funcționale și de infrastructură existente în spațiul destinat Centrului.

4) Prestatorul înregistrează numărul beneficiarilor care primesc consiliere psihologică conform planului individual de servicii și numărul total de ședințe de consiliere efectuate lunar/anual.

5) Sunt utilizate metode și tehnici adaptate vârstei, stării de sănătate și capacităților cognitive ale beneficiarilor (ex. consiliere de suport, tehnici de relaxare, intervenții de grup etc.).

Activități de socializare, educaționale și agrement – Standardul 18

52. Centrul planifică și realizează activități de socializare, educaționale și recreative (ocupaționale, culinare, culturale și sportive), în concordanță cu interesele, preferințele și potențialul beneficiarilor.

53. Rezultatul scontat: beneficiarii centrului au acces la un program variat și constant de activități de educare și agrement, care promovează socializarea, relaxarea, exprimarea personală și menținerea stării de bine.

54. Indicatori de realizare:

1) Centrul dispune de un Plan anual și lunar al activităților de educare, agrement și petrecere a timpului liber, aprobat de șeful Centrului.

2) Activitățile educaționale, ocupaționale, distractive, culturale, sportive se organizează și se desfășoară în spații amenajate și dotate cu echipamentul necesar, pentru a încuraja participarea beneficiarilor.

3) În funcție de necesitate, beneficiarii sunt implicați în activități individuale și de grup, acestea fiind reflectate în planul individualizat de servicii.

4) Centrul asigură un mediu favorabil și o ambianță plăcută, liniștită privind petrecerea timpului liber.

5) Graficul de desfășurare a activităților ocupaționale, distractive, culturale, sportive este amplasat într-un loc vizibil și accesibil pentru beneficiari.

6) Centrul pune la dispoziția beneficiarilor jocuri de grup, de masă, echipament sportiv și acordă asistență în organizarea activităților, competițiilor sportive etc.

7) Centrul organizează excursii, participări la sărbători și acțiuni sociale comunitare, precum și sărbători în cadrul instituției, cu participarea membrilor familiei/comunității.

8) Centrul dispune de o bibliotecă, ludotecă, filmotecă, echipament de ascultare a muzicii și vizionare a programelor televizate și a filmelor.

9) Centrul facilitează participarea beneficiarilor la activități de socializare și de petrecere a timpului liber.

10) Centrul încheie acorduri cu autoritatea locală și asigură participarea beneficiarilor, în mod gratuit, la activități de divertisment (concerte, teatru, operă, muzee, cinema etc.).

11) Centrul asigură condițiile necesare pentru derularea activităților de socializare și petrecere a timpului liber, organizează excursii, organizează sărbătorirea zilelor de naștere, a unor sărbători religioase etc.

12) Beneficiarii pot propune activități noi, prin consultare periodică (ex: chestionare, discuții de grup).

13) Prestatorul asigură participarea săptămânală a cel puțin 70–80% dintre beneficiari la o activitate recreativă.

Recuperare și reabilitare fizică – Standardul 19

55. Centrul deține infrastructura necesară pentru realizarea programelor de recuperare medicală pentru prevenirea și/sau restabilirea/ameliorarea/menținerea sau dezvoltarea mecanismelor compensatorii ale autonomiei funcționale a beneficiarilor.

56. Rezultatul scontat: Beneficiarii își mențin sau ameliorează capacitățile fizice, psihice și senzoriale care să le permită o viață cât mai autonomă.

57. Indicatori de realizare:

1) Serviciile de recuperare și/sau reabilitare pot fi din cele mai diverse: kinetoterapie, terapie prin masaj, fizioterapie, terapii de expresie (teatru, dans, literatură, muzică) și ocupaționale, terapii speciale pentru persoanele cu deficiențe motorii și senzoriale, terapii de relaxare.

2) Serviciile de recuperare și/sau reabilitare funcțională recomandate se consemnează în planul individualizat de îngrijire, iar serviciile/terapiile specifice urmate de beneficiar sunt înscrise în fișa de monitorizare de către personalul de specialitate (se consemnează data efectuării acestora).

3) Centrul dispune de spații special amenajate pentru diversele tipuri de servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională oferite, precum și de dotările și echipamentele necesare.

4) Pentru efectuarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională, centrul dispune de personal de specialitate angajat.

5) Personalul de specialitate care realizează serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională ține evidența zilnică a beneficiarilor, a activităților desfășurate pe intervale orare și monitorizează progresele înregistrate.

6) Fiecare cabinet de terapie de recuperare/reabilitare funcțională deține un registru de evidență zilnică a programelor de recuperare/reabilitare funcțională în care se consemnează numele beneficiarului, nr. fișei de monitorizare servicii și semnătura acestuia.

7) Beneficiarii sunt evaluați periodic pentru a monitoriza progresul în recuperare și pentru a ajusta programele terapeutice în funcție de nevoile lor individuale.

8) Centrul în măsura posibilităților utilizează echipamente moderne pentru a sprijini eficient procesul de recuperare și pentru a maximiza beneficiile terapiilor oferite.

Ergoterapie (Terapii ocupaționale) – Standardul 20

58. Centrul asigură organizarea ședințelor de ergoterapie (terapii ocupaționale) și dezvoltare a abilităților beneficiarilor în funcție de capacitățile acestora.

59. Rezultatul: Beneficiarii Centrului dobândesc sau își mențin abilități funcționale și autonomie în activitățile zilnice, își dezvoltă competențe practice și sociale și experimentează creșterea stimei de sine, contribuind la îmbunătățirea calității vieții acestora.

60. Indicatori de realizare:

1) Centrul creează condiții și posibilități de implicare și motivare a beneficiarilor în diferite terapii ocupaționale, și de menținere/dezvoltare a abilităților, în funcție de capacitățile acestora.

2) Centrul organizează diferite activități de formare/menținere a deprinderilor de viață, cultivarea capacităților și aptitudinilor, abilitatea pentru diverse jocuri și petrecerea timpului liber, inclusiv meșteșugărit popular (prelucrarea artistică a lemnului, lutului, țesutul popular decorativ, alesul covoarelor, broderii, croșetare, împletitul din salcia, paie, în lozie și în pănuși, olărit și altele), gătitul, activități la calculatoare.

3) Centrul planifică resurse financiare pentru procurarea echipamentului și materialelor necesare/consumabile pentru organizarea serviciilor de ocupare, ergoterapie și de dezvoltare a abilităților.

4) Centrul organizează activități care necesită un minim efort fizic, mental și intelectual (gimnastică, dans, jocuri de șah, table, lectură, audiții muzicale, pictură etc.).

5) Centrul, în funcție de sezon, programează și organizează activități care se desfășoară în aer liber.

6) Centrul încurajează beneficiarii să se implice în activitățile gospodărești (la prepararea alimentelor, în gospodăria anexă, la întreținerea plantelor, etc.).

7) Numărul de ședințe de terapie ocupațională efectuate / beneficiar / lună.

8) Procentul beneficiarilor care participă regulat la activități de terapie ocupațională ($\geq 75\%$).

Incluziunea socială a beneficiarilor – Standardul 21

61. Centrul promovează, încurajează și desfășoară activități pentru menținerea și facilitarea (re)integrării beneficiarilor în familie și comunitate.

62. Rezultatul scontat: Beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață prietenos care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia și sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină contactele sociale (familie și comunitate).

63. Indicatori de realizare:

- 1) Personalul Centrului întreprinde acțiunile necesare în vederea incluziunii sociale a beneficiarilor, în funcție de necesitățile lor specifice.
- 2) Centru stabilește în planul individualizat de servicii al beneficiarului activități de (re)integrare în funcție de rezultatele evaluării multidisciplinare a necesităților.
- 3) Centrul desfășoară activități de informare, consiliere, privind cunoașterea drepturilor sociale și a legislației, a valorilor promovate în comunitate, a drepturilor și obligațiilor în calitate de cetățeni/beneficiari/membri ai familiei.
- 4) Centrul desfășoară diferite activități cu implicarea membrilor familiei biologice/extinse a beneficiarului, inclusiv încurajarea/motivarea beneficiarilor de a duce un mod de viață activ.
- 5) Centrul pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare cu membrii de familie și prietenii (telefon, e-mail, facilitarea trimiterii și primirii corespondenței prin poștă).
- 6) Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină contactele sociale sau, după caz, să revină în familie și în comunitate astfel prevenind instituționalizarea acestora.
- 7) În funcție de categoria de beneficiari și scopul/funcțiile sale, centrul desfășoară activități de informare, consiliere, educație extracurriculară, terapii ocupaționale, etc. care privesc nevoi diverse: cunoașterea drepturilor sociale și a legislației, a valorilor promovate în comunitate, a drepturilor și obligațiilor în calitate de cetățeni, pregătire pentru viața independentă, facilitare acces la locuință și adaptarea acesteia, acces la un loc de muncă, acces la formare vocațională și profesională etc.

CAPITOLUL IV

MANAGEMENTUL CENTRULUI ȘI RESURSE UMANE

Managementul Centrului – Standardul 22

64. Managementul Centrului este asigurat de șeful serviciului, care asigură buna funcționare a acestuia, conform prevederilor prezentului Regulament, Standardelor minime de calitate, precum și a regulamentului intern de activitate a Centrului aprobat de Prestator.

65. Rezultatul scontat: Centrul funcționează în mod eficient, transparent și responsabil, asigurând organizarea corectă a activităților, respectarea standardelor legale și profesionale și calitatea serviciilor oferite beneficiarilor.

66. Indicatori de realizare:

- 1) Centrul dispune de Regulament intern aprobat, organigramei și fișelor de post actualizate pentru toate pozițiile.
- 2) Prestatorul, la începutul fiecărui an, planifică bugetul, elaborează și aprobă Planul anual de activitate care cuprinde:
 - a) scopul și obiectivele;
 - b) activitățile;
 - c) calendarul activităților (termene);
 - d) resursele disponibile și alocate;
 - e) responsabilitățile;
 - f) indicatorii de evaluare și monitorizare a rezultatelor.
 Prestatorul planifică mijloace financiare necesare pentru activitatea Centrului.
- 3) Prestatorul întocmește rapoarte de activitate, inclusiv financiare, trimestriale, semestriale și anuale.
 - a) Prestatorul elaborează planul strategic de dezvoltare a Centrului pe o perioadă de cel puțin cinci ani, în baza analizei și sintezei rapoartelor de activitate anuală.
 - b) Șeful Serviciului acordă suport metodologic personalului și monitorizează implementarea planului anual de activitate, în limitele resurselor alocate, în termenele și conform indicatorilor calitativi stabiliți.
- 4) Centrul este condus de o persoană cu studii superioare în unul din următoarele domenii: pedagogie, psihologie, psihopedagogice, asistență socială, medicină, drept, cu vechime în muncă de cel puțin 3 ani.
- 5) Angajarea șefului serviciului se efectuează de către Prestator conform legislației.

6) Șeful Centrului planifică și de comun cu echipa Centrului implementează/realizează planul de activitate.

7) Șeful Centrului este responsabil de gestionarea eficientă a resurselor financiare și bunurilor Centrului.

8) Șeful Centrului organizează activitatea personalului, poartă răspundere deplină pentru calitatea întreținerii beneficiarilor, administrează toate bunurile materiale și mijloacele bănești transmise în folosință, încheie contracte, eliberează procuri în conformitate cu legislația.

9) Șeful Centrului are dreptul să primească bunuri materiale conform legislației, să stabilească parteneriate de colaborare cu organizațiile necomerciale naționale/internaționale, agenți economici etc., să colaboreze cu alte instituții de profil în scopul schimbului de experiență și dezvoltării capacităților profesionale.

10) Șeful Centrului elaborează anual un raport de activitate, pe care îl pune la dispoziția fondatorului și a altor autorități competente și îl publică pe site-ul Centrului sau, după caz, pe site-ul fondatorului. Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent, pentru anul anterior.

11) Prestatorul aplică Manualul operațional de implementare al serviciului aprobat prin ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

Recrutarea, angajarea, evaluarea și promovarea personalului – Standardul 23

67. Centrul dispune de o structură de personal în concordanță cu scopul și obiectivele sale.

68. Rezultatul scontat: Recrutarea, angajarea, evaluarea și promovarea personalului se realizează conform legislației.

69. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul dispune de structură de personal aprobată de fondator.

2) Prestatorul dispune de criterii de recrutare a personalului.

3) Fiecare angajat corespunde cu calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului.

4) Fiecare angajat al Centrului își desfășoară activitatea conform fișei postului.

5) Prestatorul stabilește și revizuieste periodic numărul personalului, în corespundere cu dinamica necesităților beneficiarilor.

6) Personalul Centrului deține abilități avansate de comunicare, manifestă toleranță și disponibilitate în activitatea desfășurată.

7) Fiecare angajat al Centrului își desfășoară activitatea conform prevederilor contractului individual de muncă și a fișei postului. Fișele de post prevăd atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

8) Centrul se asigură că personalul propriu se supune controalelor medicale periodice prevăzute de lege. Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.

9) Prestatorul stabilește și revizuieste periodic numărul personalului, în corespundere cu dinamica necesităților beneficiarilor.

10) Prestatorul asigură evaluarea anuală a performanțelor profesionale ale personalului Centrului. Procesul de evaluare se efectuează conform grilei de evaluare, elaborate în baza unor criterii clare de către Prestator.

11) Evaluarea personalului se realizează anual până la data de 15 noiembrie, de către Șeful Serviciului, care transmite agenția teritorială de asistență socială, după caz, către structura responsabilă de asistență socială din municipiul Chișinău sau din Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia până la data de 20 noiembrie rapoartele privind evaluarea performanțelor profesionale și a necesităților de formare a personalului angajat.

12) Rezultatele evaluării personalului sunt utilizate în procesul de formare profesională și în stabilirea sporului pentru performanță.

Formarea inițială și continuă a personalului – Standardul 24

70. Prestatorul asigură inserția profesională și formarea profesională continuă a personalului Centrului.

71. Rezultatul scontat: Dezvoltarea profesională a personalului Centrului contribuie la prestarea calitativă a serviciilor.

72. Indicatori de realizare:

1) Șeful Serviciului identifică și prezintă Prestatorului necesitățile de formare ale personalului Centrului.

2) Șeful Serviciului planifică și organizează inserția profesională și formarea profesională continuă a personalului.

3) Centrul facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire permanentă a personalului de îngrijire astfel încât, în activitatea depusă să țină cont, în permanență, de principiul respectării demnității și intimității beneficiarului. Instruirea personalului se consemnează într-un registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului

4) Șeful Serviciului identifică mijloace financiare necesare pentru formarea personalului.

5) Șeful Serviciului elaborează planul anual de formare profesională a personalului Centrului.

6) Prestatorul organizează, anual, pentru personalul Centrului, cursuri de formare profesională continuă, cu durata de minim 40 de ore.

7) Șeful Serviciului ține evidența instruirilor de care a beneficiat personalul Centrului.

Supervizarea personalului – Standardul 25

73. Prestatorul asigură supervizarea profesională sistematică a personalului Centrului.

74. Rezultate scontate: Angajații Centrului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității serviciului prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru.

75. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul organizează procesul de supervizare profesională;

2) Ședințele de supervizare se desfășoară lunar, în grup sau individual, și se protocoalează;

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 personalului.

Evaluarea personalului – Standardul 26

76. Prestatorul asigură evaluarea semestrială/anuală a competențelor profesionale ale personalului Centrului.

77. Rezultatul scontat: Competențele și performanța personalului asigură servicii de calitate beneficiarilor.

78. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul asigură evaluarea semestrială/anuală a performanțelor profesionale ale personalului Centrului conform procedurii de evaluare, elaborată în baza unor criterii clare.

2) Procesul de evaluare se efectuează conform grilei de evaluare, elaborate în baza unor criterii clare de către Prestator.

3) În cazul prestatorilor publici evaluarea personalului se realizează anual până la data de 15 noiembrie, de către managerul Centrului, care transmite autorității tutelare teritoriale din unitatea administrativ-teritorială de nivelul al doilea până la data de 20 noiembrie rapoartele privind evaluarea performanțelor profesionale și a necesităților de formare a personalului angajat.

4) În cazul prestatorilor privați, evaluarea personalului și identificarea necesităților de instruire se realizează după caz, în funcție de politica internă a fiecărui prestator, respectând prevederile legislației în vigoare și cerințele specifice ale activității desfășurate. Aceste necesități de instruire se transmit, după caz, Directorului Executiv, Donatorului sau Consiliului de Administrare. Rezultatele evaluării personalului sunt utilizate în procesul de formare profesională.

Capitolul V

PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Protecția împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane - standardul 27

79. Prestatorul asigură protecția beneficiarilor și angajaților împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane, aplicând un sistem de reguli și proceduri de prevenire, înregistrare și soluționare de astfel de cazuri.

80. Rezultatul scontat: Angajații și beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant.

81. Indicatori de realizare:

1) Centrul aprobă și implementează procedura internă cu privire la protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor, violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant, recepționarea, înregistrarea și examinarea reclamațiilor.

2) Prestatorul asigură formarea profesională a personalului privind implementarea procedurii de protecție a beneficiarilor împotriva abuzurilor, violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant. Prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de violență, abuz și neglijare din partea personalului, altor beneficiari sau altor persoane din afara Centrului;

3) Beneficiarii cunosc formele și semnele de violență, abuz neglijare, exploatare și modalitățile de raportare a acestora.

4) Prestatorul asigură aplicarea măsurilor de investigare a cazului raportat.

5) Prestatorul de servicii asigură protecția și siguranța persoanei presupuse a fi victimă, a persoanei presupuse a fi abuzator, precum și a martorului, până la clarificarea situației.

6) Centrul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.

7) Prestatorul deține un Registrul de evidență a cazurilor de abuzurilor, violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant identificate, în care se menționează inclusiv instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

8) Prestatorul notifică maxim în 72 ore telefonic, în scris sau prin e-mail familia/ocrotitorul autorizat al beneficiarului cu privire la incidentele de abuz, violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire, a tratamentului inuman și/sau degradant care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat.

9) Beneficiarul este informat cu privire la faptul că poate formula verbal și/sau în scris plângeri în legătură cu prestarea serviciilor sociale;

10) Reclamațiile sunt examinate în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova.

11) Centrul deține o boxă în care beneficiarii pot depune plângeri, sugestii sau reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității serviciilor prestate. Boxa se verifică săptămânal de Șeful Serviciului, în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc în Registrul de evidență a plângerilor, sugestiilor și reclamațiilor cu dată și număr.

12) Boxa pentru plângeri, sugestii și reclamații este pusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.

13) Beneficiarii la admitere sunt informați privind formularea de plângeri, sugestii sau

reclamații, acest fapt se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

14) Petiționarul este informat despre rezultatul examinării reclamației.

15) Centrul deține un registru privind evidența reclamațiilor depuse și descrierea succintă a rezultatului examinării.

16) Plângerile pot fi plasate în boxa cu reclamații , adresate oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a planului individualizat de îngrijire sau expediate către Șeful ATAS.

17) Numărul incidentelor investigate conform procedurilor interne (100%).

18) Procentul cazurilor în care au fost implementate măsuri de protecție și suport pentru victime (100%).

19) Numărul de cazuri transferate către autorități competente, când este cazul. ”.

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

PRIM-MINISTRU

Alexandru MUNTEANU

Contrasemnează:

Ministra Muncii și Protecției Sociale

Natalia PLUGARU

Ministerul Finanțelor

Andrian GAVRILIȚĂ

Nr. ... Chișinău, 2025