



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din 2025

Chișinău

pentru modificarea unor acte normative (privind prestarea serviciilor sociale)

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. 716/2018 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de suport monetar adresat familiilor/persoanelor defavorizate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 277-284, art. 775), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1.1. În Hotărâre:

1.1. Clauza de aprobare va avea următorul cuprins:

„În temeiul Legii nr. 547/2003 asistenței sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249) și Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1.1.1. Denumirea va avea următorul cuprins: ”pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de suport monetar și a Standardelor minime de calitate”

1.1.2. Punctele 1, 2, 3 și 4 vor avea următorul cuprins:

”1. Se aprobă:

Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de suport monetar, conform anexei nr. 1;

Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Serviciului social de suport monetar, conform anexei nr. 2.

2. Se recomandă Agențiilor teritoriale de asistență socială, Consiliului municipal Chișinău și Adunării Populare a UTA Găgăuzia să aprobe regulamente proprii privind organizarea și funcționarea Serviciului social de suport monetar, în baza Regulamentului-cadru.

3. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului vor fi suportate din bugetul de stat, al bugetelor Agențiilor teritoriale de asistență socială, bugetelor UTA Găgăuzia și mun. Chișinău pentru serviciul administrat, precum și din alte surse, conform legislației.

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

1.2. În Regulamentul-cadru:

1.2.1. Sintagma ”Aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 716 din 18 iulie 2018” se substituie cu sintagma ” Anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 716/2018”;

1.2.2. Punctul 2 va avea următorul cuprins:

”2. Serviciul se instituie în cadrul structurii teritoriale de asistență socială, în temeiul actelor emise de Agențiile teritoriale de asistență socială, iar pentru municipiul Chișinău și UTA Găgăuzia – în baza actelor emise de structurile teritoriale respective de asistență socială.”

1.2.3. Punctul 3 va avea următorul cuprins:

”3. Serviciul este un serviciu social de prevenire a situațiilor de risc și sprijin primar, prestat de prestatori publici prevăzuți la art. 7 al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.”

1.2.4. Punctul 4 se abrogă.

1.2.5. Punctul 5 va avea următorul cuprins:

”5. În sensul prezentului Regulament-cadru se definesc următoarele noțiuni:

”*Solicitant* – persoana/reprezentantul legal care depune cererea de acordare a suportului monetar, în condițiile prevăzute de prezentul Regulament;

Beneficiar – persoana sau familia căreia i-a fost stabilit dreptul la suport monetar, în condițiile prevăzute de prezentul Regulament;

Familie – una sau mai multe persoane care locuiesc în aceeași locuință (reședință curentă) și se întrețin dintr-un buget comun;

Titular – persoana pe numele căreia a fost stabilit dreptul la suport monetar, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament, în al cărei nume se acordă și se gestionează suportul monetar;

Suportul monetar - o formă de asistență socială financiară nerambursabilă și neimpozabilă, acordată persoanelor sau familiilor aflate în situație de dificultate sau de criză;

Situație de dificultate – stare obiectivă temporară sau de durată în care se află persoana sau familia, confirmată în baza rezultatelor evaluării necesităților, efectuată de echipa multidisciplinară;

Situație de criză - o stare excepțională, cu impact major și imediat asupra condițiilor de viață ale persoanei sau familiei, generată de situații neprevăzute sau extreme, precum:

- a) dezastre și calamități naturale (cutremure, incendii, inundații, deteriorări cauzate de vânturi puternice) care au afectat integritatea locuinței și au determinat imposibilitatea temporară sau permanentă de a locui în aceasta;
- b) situația persoanelor aflate sub protecție temporară, conform legislației.

1.2.6. punctul 6 va avea următorul cuprins:

„6. Activitatea Serviciului se bazează pe următoarele principii generale:

- a) *accesibilitatea și disponibilitatea* – asigurarea accesului egal la servicii pentru toate persoanele eligibile;
- b) *informarea* – garantarea accesului la informații complete privind serviciile prestate;
- c) *nondiscriminarea* – furnizarea serviciilor fără discriminare pe criterii de sex, vârstă, etnie, limbă, dizabilitate, religie, opinie sau statut social;
- d) *respectarea drepturilor și demnității umane* – tratarea fiecărui beneficiar cu respect, empatie și profesionalism;

e) *confidențialitatea* – protejarea datelor și a vieții private a beneficiarului.”

1.2.7. Punctul 7 va avea următorul cuprins:

”7. Serviciul are drept scop acordarea de sprijin temporar beneficiarilor, în vederea depășirii sau prevenirii situațiilor de dificultate ori de criză.”

Prestatorul asigură accesul liber și nediscriminatoriu al potențialilor beneficiari la Serviciu, indiferent de sex, vârstă, etnie, religie, limbă, dizabilitate sau statut social, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament.

Activitatea Serviciului se desfășoară în condiții de respect față de drepturile și demnitatea persoanei.

Prestatorul asigură informarea cu privire la activitatea Serviciului, condițiile de admitere, precum și drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Datele de contact ale prestatorului (adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail) sunt disponibile publicului.”

1.2.8. Punctul 8 va avea următorul cuprins:

”8. Serviciul are următoarele obiective:

1) facilitarea depășirii situației de dificultate sau de criză cu care se confruntă familia sau persoana;

2) acordarea suportului monetar familiei/persoanei defavorizate, conform necesităților identificate;

3) prevenirea excluziunii sociale și/sau instituționalizării membrilor familiei/persoanei defavorizate;

4) după caz, asistarea familiei/persoanelor în scopul valorificării suportului monetar, conform necesităților.”

1.2.9. Secțiunea 1, va avea următorul cuprins:

”Secțiunea 1

Modalitatea de solicitare

9. Cererea de acordare a suportului monetar (în continuare – *cerere*), însoțită de setul de documente, se depune de către solicitant la reprezentantul structurii teritoriale de asistență socială de la locul de reședință curentă al familiei solicitantului. La depunerea cererii, solicitantul prezintă:

a) copia actului de identitate, eliberate de organele competente. Se verifică corespunderea copiei cu originalul;

b) certificatul privind componența familiei;

c) alte acte confirmative, după caz, care atestă situația de dificultate sau de criză.

(2) Cererea se înregistrează numai în cazul în care solicitantul și-a exprimat în formă scrisă consimțământul pentru:

a) prelucrarea datelor cu caracter personal;

b) verificarea informațiilor furnizate;

c) colectarea și verificarea informațiilor relevante pentru examinarea dreptului la suport;

d) asumarea obligației de a restitui sumele primite necuvenit, în cazul declarațiilor false sau incomplete.

10. După depunerea cererii și a documentelor anexate, reprezentantul structurii teritoriale de asistență socială înregistrează cererea în registrul corespunzător, atribuindu-i un număr de înregistrare unic și confirmând primirea cererii solicitantului.

11. Cererea se examinează de către echipa multidisciplinară care:

a) evaluează situația socială și materială a solicitantului, în baza vizitei la reședința curentă și a informațiilor relevante colectate din surse oficiale;

- b) stabilește existența sau inexistența situației de dificultate ori de criză;
- c) formulează o propunere motivată privind acordarea sau neacordarea suportului monetar, inclusiv cuantumul recomandat.

În componența echipa multidisciplinare pot face parte și reprezentanți ai autorității administrației publice locale de nivel I, societății civile și alți actori relevanți, după caz. Managerul de caz este asistentul social comunitar.

12. În baza recomandărilor echipei multidisciplinare, șeful structurii teritoriale de asistență socială emite decizia privind acordarea sau refuzul în acordarea dreptului la suport monetar.

13. Termenul de examinare a cererii înregistrate nu va depăși 20 zile lucrătoare din data înregistrării acesteia. În cazuri justificate, termenul poate fi prelungit cu cel mult 15 zile lucrătoare, cu informarea solicitantului.

(2) Decizia emisă se aduce la cunoștința solicitantului în termen de 5 zile lucrătoare de la data aprobării prin poștă sau mijloace electronice, conform opțiunii indicate în cerere.

(3) În cazul refuzului acordării dreptului, decizia va conține motivele care au stat la baza acesteia, precum și modalitatea de contestare.

14. Șeful structurii teritoriale de asistență socială, în baza deciziilor, emite și semnează ordinul pentru acordarea/neacordarea/ stoparea dreptului la suport monetar. Listele de plată și registrul listelor privind numărul beneficiarilor și suma calculată se emite de șeful structurii teritoriale de asistență socială și se semnează de șeful agenției teritoriale de asistență socială. În cazul municipiului Chișinău și UTA Găgăuzia, listele de plată și registrul listelor privind numărul beneficiarilor și suma calculată se emit și se semnează de șeful structurii teritoriale de asistență socială. ”

1.2.10. Punctul 15 va avea următorul cuprins:

”15. Cuantumul suportului monetar nu va depăși suma de:

- a) 6000 lei în cazul situațiilor de dificultate;
- b) 12000 lei în cazul situațiilor de criză.”

1.2.11. La pct. 20, cuvintele ”familia/persoana defavorizată” se substituie cu cuvintele ”familia beneficiară”;

1.2.12. Punctul 21 va avea următorul cuprins:

”21. Suportul monetar se acordă beneficiarului pentru a contribui la limitarea, depășirea sau prevenirea situațiilor de dificultate sau de criză în conformitate cu necesitățile stabilite în planul individualizat de asistență.”;

1.2.13. Punctul 22 va avea următorul cuprins:

”22. La examinarea dreptului la suport monetar:

- a) În cazul situațiilor de dificultate nu se va lua în considerare asistența socială acordată în formă monetară pentru ultimele 12 luni;
- b) În cazul situațiilor de criză, nu se vor lua în considerare veniturile familiei, indiferent de sursa de proveniență. ”

1.2.14. Secțiunea 3 va avea următorul cuprins:

” Secțiunea a 3-a Managementul de caz în cadrul Serviciului

23. Identificarea familiilor și persoanelor aflate în situație de dificultate sau de criză, în vederea acordării măsurilor de asistență socială sub formă de suport monetar, se realizează prin următoarele modalități:

a) de către asistentul social comunitar, în baza activității de teren și a informațiilor obținute din comunitate;

b) prin referire de către medicul de familie, asistentul medical, mediatorul comunitar, reprezentanții autorității administrației publice locale de nivelul I sau II, precum și de către organizațiile neguvernamentale;

c) prin solicitarea directă depusă de către unul dintre membrii familiei sau de reprezentantul legal al acesteia în modul stabilit de prezentul Regulament. ”

24. Evaluarea situației persoanei sau familiei se efectuează de către echipa multidisciplinară.

25. Evaluarea are drept scop constatarea situației de dificultate sau de criză și determinarea necesității acordării suportului monetar, ținând cont de:

a) afectarea condițiilor de trai;

b) resursele proprii ale persoanei sau familiei;

c) sprijinul disponibil din partea comunității, rudelor sau altor instituții;

d) nevoile identificate.

26. În procesul de evaluare, echipa multidisciplinară:

a) colectează informațiile necesare prin vizite la reședința curentă, interviuri și consultarea documentelor justificative;

b) utilizează fișa de evaluare a necesităților aprobată de autoritatea administrației publice centrale de specialitate în domeniul protecției sociale;

c) elaborează raportul de evaluare a situației familiei.

27. Raportul de evaluare este prezentat șefului structurii teritoriale de asistență socială, în vederea luării deciziei.

28. Planul individualizat de asistență este elaborat în cadrul ședinței de planificare a asistenței sociale, în baza recomandărilor echipei multidisciplinare, cu participarea membrilor acesteia și a familiei/persoanei sau a reprezentantului legal al acesteia.

29. Odată cu planificarea asistenței sociale, managerul de caz și titularul semnează un acord de colaborare privind responsabilitățile acestora în contextul implementării planului individualizat de asistență și al consecințelor nerespectării angajamentelor asumate de către beneficiar.

30. Dreptul de a beneficia de suport monetar se stabilește:

a) în cazul situațiilor de dificultate – în baza rezultatelor evaluării necesităților efectuate de echipa multidisciplinară și a acțiunilor stabilite în planul individualizat de asistență;

b) în cazul situațiilor de criză – prin derogare de la prevederile prezentei Secțiuni, în cadrul campaniilor de suport monetar în situație de criză, organizate în baza deciziilor autorităților competente. Agenția Teritorială de Asistență Socială, consiliul municipal Chișinău sau Adunarea Populară a UTA Găgăuzia, precum și autoritatea administrației publice centrale de specialitate în domeniul protecției sociale, poate iniția, prin intermediul Serviciului, o campanie de suport monetar în situație de criză.

(2) Campania de suport monetar în situație de criză are drept scop oferirea unui sprijin rapid și adecvat familiilor afectate, în afara fluxului standard de management de caz, atunci când natura și amploarea crizei impun intervenții urgente și simplificate.

(3) În cadrul campaniilor de suport monetar în situație de criză, se exclud următoarele acțiuni:

- a) planul individualizat de asistență;
- b) raportul detaliat de evaluare a situației familiei cu copii/persoanei;
- c) organizarea ședinței echipei multidisciplinare;
- d) completarea actului de constatare a utilizării suportului monetar;

(4) Suportul monetar se oferă familiilor afectate de criză, indiferent dacă a beneficiat anterior în anul în curs de suport monetar sau de alte forme de asistență socială sub formă monetară;

(5) Avizarea și înregistrarea cazurilor se efectuează în baza unei proceduri simplificate, aprobată la nivelul Agenției teritoriale de asistență socială, al Consiliului municipal Chișinău sau al Adunării Populare a UTA Găgăuzia, sau după caz autorității administrației publice centrale de specialitate în domeniul protecției sociale, pentru fiecare campanie în parte.

(6) Listele beneficiarilor campaniei de suport monetar în situație de criză sunt întocmite de structurile teritoriale de asistență socială pe baza constatărilor din teren și validate de echipa multidisciplinară în baza criteriilor stabilite de Agenția teritorială de asistență socială, structura teritorială de asistență socială a municipiului Chișinău sau UTA Găgăuzia sau după caz, autoritatea administrației publice centrale de specialitate în domeniul protecției sociale, pentru fiecare campanie în parte.

(7) Implementarea campaniei de suport monetar în situație de criză se supune unui proces distinct de raportare și monitorizare față de activitatea curentă a Serviciului. În acest sens, la finalizarea fiecărei campanii, se elaborează raport privind desfășurarea și rezultatele acesteia, care se transmite, după caz:

- a) Ministerului Muncii și Protecției Sociale, pentru campaniile implementate de agențiile teritoriale de asistență socială;

- b) Consiliului municipal Chișinău, pentru campaniile desfășurate de structurile teritoriale de asistență socială din municipiul Chișinău;

- c) Adunării Populare a UTA Găgăuzia, pentru campaniile implementate de structura teritorială de asistență socială a UTA Găgăuzia.

(8) Derogările de la procedurile standard se aplică exclusiv în cadrul campaniilor de suport monetar în situație de criză aprobate și numai pe durata desfășurării acestora, în baza deciziei aprobate, după caz, de către Agenția teritorială de asistență socială, Consiliul municipal Chișinău, Adunarea Populară a UTA Găgăuzia sau autoritatea administrației publice centrale de specialitate în domeniul protecției sociale.

31. Stabilirea dreptului de acordare/neacordare a suportului monetar se realizează în baza ordinului șefului structurii teritoriale de asistență socială, ținând cont de concluziile echipei multidisciplinare și de prevederile pct. 30.

32. Managerul de caz monitorizează implementarea planului individualizat de asistență, inclusiv utilizarea suportului monetar, în modul stabilit de Agenția teritorială de asistență socială, Consiliul municipal Chișinău sau al Adunarea Populară a UTA Găgăuzia.

(2) Managerul de caz, la necesitate, asigură revizuirea planului individualizat de asistență prin organizarea ședințelor de revizuire. Ca rezultat al revizuirii planului individualizat de asistență se întocmește un proces-verbal, care se aduce la cunoștința beneficiarului și se anexează la dosarul acestuia.

(3) Modul de utilizare a suportului monetar se consemnează în actul de constatare a utilizării mijloacelor financiare, semnat de către titularul suportului monetar și managerul de caz.

33. În cazul în care managerul de caz constată utilizarea suportului monetar în alte scopuri decât cele prevăzute în planul individualizat de asistență, acesta solicită structurii teritoriale de asistență socială stoparea plății, cu excepția situațiilor în care utilizarea diferită este justificată de riscuri sociale cu impact major asupra membrilor familiei.

34. Stoparea dreptului la suport monetar se realizează în baza ordinului șefului structurii teritoriale de asistență socială, iar copia acestuia se anexează la dosarul beneficiarului. În cazul stopării plății mijloacelor financiare, managerul de caz va continua lucrul cu cazul.

35. Managerul de caz închide cazul beneficiarului odată cu realizarea planului individualizat de asistență sau cu înregistrarea progreselor durabile în dinamica depășirii situației de dificultate, întocmind raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență.

36. Managerul de caz asigură întocmirea, actualizarea și păstrarea dosarelor beneficiarilor Serviciului, în conformitate cu prevederile legii privind protecția datelor cu caracter personal. ”

1.2.15. La pct. 38 sbp. 4), cuvintele ”Legii nr.133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal” se substituie cu cuvintele ”legislației privind protecția datelor cu caracter personal”.

1.2.16. La pct. 50:

1.2.16.1. sbp. 5) cuvântul ”defavorizate” se exclude;

1.2.16.2. sbp. 6) se exclude.

1.2.17. La pct. 51, sintagma ”b) și” se exclude.

1.2.18. Pct. 52 va avea următorul cuprins:

”52. Serviciul este finanțat din contul bugetului de stat, al bugetelor Agențiilor teritoriale de asistență socială, bugetelor UTA Găgăuzia și mun. Chișinău pentru serviciul administrat, precum și din alte surse, conform legislației.”

1.2.19. Se completează cu un punct cu următorul cuprins:

”57. Modelele recomandate a actelor necesare implementării prezentei Hotărâri vor fi aprobate de către autoritatea administrației publice centrale de specialitate în domeniul protecției sociale.”

1.2.20. Anexele nr. 1, 2 și 3 la Regulament se abrogă.

1.2.21. Hotărârea se completează cu anexă cu următorul cuprins:

”

Anexa nr. 2
la Hotărârea Guvernului nr. 716/2018

STANDARDE MINIME DE CALITATE
privind organizarea și funcționarea Serviciului social de suport monetar
adresat familiilor/persoanelor defavorizate

CAPITOLUL I
PRINCIPII DE FUNCȚIONARE

Asigurarea participării active și a implicării beneficiarilor în procesul decizional -
Standardul 1

1. Prestatorul garantează implicarea activă a beneficiarilor în procesul de evaluare, planificare și acordare a suportului monetar, asigurând acces egal, tratament corect și informare completă privind drepturile și responsabilitățile lor.

2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii participă activ la deciziile care îi privesc, primesc suportul monetar în condiții de transparență și sunt tratați echitabil, conform principiilor incluziunii sociale.

3. **Indicatori de realizare (măsurabili):**

- 1) 100% dintre beneficiari au dosar.
- 2) Planul individualizat de asistență este elaborat cu participarea beneficiarului sau reprezentantului legal – 80% din planuri individualizate de asistență sunt semnate de beneficiar sau reprezentantul legal.

Accesibilitate, informare și transparență - Standardul 2

4. Prestatorul asigură accesul liber și nediscriminatoriu la serviciul de suport monetar, prin furnizarea de informații actualizate și ușor de înțeles privind criteriile de eligibilitate, procedura de solicitare, durata și cuantumul sprijinului financiar.

5. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii pot accesa serviciul în mod clar și echitabil, fiind pe deplin informați despre drepturile, obligațiile și pașii de solicitare.

6. **Indicatori de realizare (măsurabili):**

- 1) Serviciul deține de materialele informative (exemplu: broșuri, pliante, ghiduri, anunțuri publice).
- 2) Solicitățile (cererile) de acordare a suportului monetar sunt înregistrate în registrul.
- 3) Regulamentul de organizare și funcționare prevede modalitatea de accesare a serviciului.

Protecția datelor și confidențialitatea - Standardul 3

7. Prestatorul asigură protecția datelor cu caracter personal ale solicitanților, beneficiarilor și altor persoane implicate, conform legislației naționale privind protecția datelor cu caracter personal.

8. **Rezultatul scontat:** Datele persoanelor sunt colectate, stocate și prelucrate legal, corect și confidențial, prevenind accesul, utilizarea sau divulgarea neautorizată.

9. **Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul Serviciului are aprobată Politica de protecție a datelor cu caracter personal.
- 2) Personalul Serviciului este instruit și cunoaște regulile de prelucrare a datelor cu caracter personal – acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal este semnat de fiecare angajat.
- 3) Beneficiarul/reprezentantul legal sunt informați privind prelucrarea datelor cu caracter personal – acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal este semnat de beneficiar/reprezentantul legal.

Prevenirea și interzicerea relelor tratamente – standardul 4

10. Prestatorul asigură protecția beneficiarilor și personalului împotriva oricăror forme de rele tratamente, abuz, neglijare, hărțuire, discriminare sau violență, exploatare sau tratament degradant, în conformitate cu legislația națională și procedurile interne aprobate, și garantează furnizarea serviciilor în mod nediscriminatoriu, respectând principiile egalității și demnității persoanei, indiferent de sex, vârstă, etnie, limbă, dizabilitate, religie sau statut social.

11. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii și personalul Serviciului beneficiază de un mediu sigur, respectuos și protejat, fără abuzuri, neglijare, tratament inadecvat și fără discriminare.

12. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul are aprobată procedura internă privind prevenirea, identificarea și raportarea cazurilor de rele tratamente, abuz sau neglijare.
- 2) Personalul este instruit în abordarea centrată pe persoană, privind drepturile beneficiarilor, privind prevenirea abuzurilor, relelor tratamente, hărțuirii, violenței și principiile nondiscriminării, precum și asupra procedurii de raportare a cazurilor de abuz.
- 3) Prestatorul a instituit mecanismul de sesizare a cazurilor de rele tratamente, abuz, neglijare sau discriminare care include o boxă pentru depunerea confidențială a sesizărilor amplasată într-un loc vizibil și accesibil și/sau posibilitatea de sesizare verbală, scrisă sau electronică.

4) Sesizările sunt înregistrate, investigate și soluționate conform procedurii interne, cu informarea autorităților competente atunci când situația o impune.

5) Prestatorul păstrează evidența documentată a plângerilor și petițiilor, măsurilor întreprinse și rezultatelor intervențiilor printr-un registru special de evidență a acestora, gestionat în format electronic sau pe suport de hârtie, conform procedurii interne.

CAPITOLUL II

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Dotarea Serviciului – standardul 5

13. Serviciul dispune de spații adecvate pentru activitatea personalului și pentru audiența populației, iar lucrătorii sociali beneficiază de echipamentul necesar desfășurării activităților de îngrijire la domiciliu, inclusiv echipament de protecție, conform cerințelor normative și evaluării riscurilor.

14. **Rezultatul scontat:** Amenajarea și dotarea spațiului Serviciului facilitează activitatea personalului, iar echiparea corespunzătoare a lucrătorilor sociali contribuie la prestarea calitativă și în siguranță a serviciilor.

15. **Indicatori de realizare:**

- 1) Personalul administrativ este amplasat în sediul structurii teritoriale de asistență socială sau în alt sediu adecvat.
- 2) Serviciul dispune de echipament tehnic necesar activității:
 - a) imprimantă;
 - b) xerox;
 - c) scaner.
- 3) Fiecare loc de muncă al personalului administrativ este dotat cu:
 - a) masă de birou;
 - b) fotoliu;
 - c) computer cu conexiune la internet;
 - d) telefon.

Admiterea, suspendarea sau stoparea acordării serviciilor - standardul 6

16. Admiterea, suspendarea și stoparea dreptului la acordarea Serviciului se realizează în baza procedurilor interne aprobate.

17. **Rezultatul scontat:** Admiterea, suspendarea sau stoparea se efectuează în baza unor criterii aprobate, aplicate în mod transparent și documentat.

18. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Serviciul activează în baza Regulamentului intern de organizare și funcționare aprobat.
- 2) Prestatorul are aprobate criterii de eligibilitate pentru admiterea beneficiarilor.
- 3) Prestatorul are aprobate criterii pentru suspendarea sau stoparea serviciului.
- 4) Evidența beneficiarilor este ținută și actualizată în registru de evidență (electronic sau suport de hârtie).

Managementul de caz și monitorizare - Standardul 7

19. Prestatorul asigură gestionarea fiecărui caz de beneficiar pentru acordarea suportului monetar.

20. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii primesc suport monetar conform nevoilor identificate, iar toate etapele procesului sunt monitorizate și documentate conform procedurilor interne.

21. **Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul are aprobată procedura de management de caz.
- 2) Pentru fiecare beneficiar există dosar.
- 3) Se păstrează raport de monitorizare a plăților.

- 4) Documentele serviciului sunt arhivate conform procedurii interne.

CAPITOLUL III RESURSE UMANE

Angajarea personalului – standardul 8

22. Prestatorul angajează personal calificat și competent, în conformitate cu cerințele de calificare și etică profesională prevăzute de cadrul normativ și de fișele de post.

23. **Rezultatul scontat:** Serviciul este prestat de personal selectat transparent și în baza competențelor profesionale și morale corespunzătoare.

24. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul are aprobată procedura de recrutare și selecție a personalului.
- 2) Angajații dețin calificarea și certificarea profesională conform funcției ocupate.
- 3) Dosarul personal conține actele justificative privind studiile, calificările și experiența.
- 4) Angajarea se realizează în baza contractului individual de muncă și fișei de post.

Formarea profesională – standardul 9

25. Prestatorul asigură formarea profesională inițială și continuă a personalului pentru menținerea și dezvoltarea competențelor necesare furnizării serviciilor de calitate.

26. **Rezultatul scontat:** Personalul își actualizează permanent cunoștințele și abilitățile profesionale ceea ce contribuie la prestarea calitativă a Serviciului.

27. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul are un plan anual de formare profesională aprobat.
- 2) La angajare, personalul Serviciului beneficiază de un program de formare profesională de 40 ore.
- 3) Personalul Serviciului participă anual la cursuri de formare profesională continuă cu o durată de minimum 20 de ore.

Supervizarea profesională – standardul 10

28. Prestatorul asigură supervizarea profesională a personalului pentru menținerea calității intervențiilor și prevenirea epuizării profesionale.

29. **Rezultatul scontat:** Personalul beneficiază de suport metodologic, îmbunătățindu-și performanța profesională.

30. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul are procedura de supervizare profesională aprobată.
- 2) Supervizarea este realizată periodic (cel puțin trimestrial).
- 3) Prestatorul păstrează rapoarte și fișe de supervizare.

Evaluarea performanței personalului – standardul 11

31. Prestatorul evaluează periodic performanța personalului în raport cu obiectivele și responsabilitățile stabilite prin fișa postului și planul de activitate.

32. **Rezultatul scontat:** Performanța profesională este monitorizată și îmbunătățită continuu.

33. **Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul are procedura de evaluare a personalului aprobată.
- 2) Evaluarea este efectuată cel puțin o dată pe an.
- 3) Evaluarea este documentată prin fișe individuale și rapoarte de evaluare.
- 4) Rezultatele evaluării sunt utilizate pentru planificarea formării și motivarea personalului.

Integritatea personalului și a prestatorului – standardul 12

34. Prestatorul asigură desfășurarea activității în condiții de legalitate, imparțialitate, transparență și etică profesională, prin aplicarea unor reguli și mecanisme interne de promovare a

integrității, prevenire a conflictelor de interese și a corupției.

35. **Rezultatul scontat:** Personalul serviciului acționează cu onestitate, responsabilitate și respect față de beneficiari, evitând orice comportament sau decizie care ar putea compromite încrederea în serviciu sau încălca principiile etice.

36. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul are aprobat Codul de conduită și etică profesională.
- 2) Personalul este instruit privind normele de integritate, conduită și prevenirea corupției.
- 3) Codul de conduită și etică profesională include mecanismul confidențial de raportare a abaterilor de la normele de integritate (ex. boxă de sesizări, adresă e-mail, registru de plângeri).

CAPITOLUL IV

ADMINISTRAREA DOCUMENTAȚIEI SERVICIULUI

Documentele Serviciului - standardul 13

37. Prestatorul asigură evidența completă, actualizată și securizată a documentelor care reflectă activitatea Serviciului, conform cerințelor legale și standardelor minime de calitate.

38. **Rezultatul scontat:** Serviciul dispune de un sistem coerent și transparent de documentare care garantează trasabilitatea activităților, respectarea cadrului normativ și protecția datelor personale.

39. **Indicatorii de realizare:**

- 1) *Documentele Serviciului referitoare la resursele umane.*
- 2) Fiecare angajat are dosar personal care conține:
 - a) copia actelor de identitate;
 - b) copia documentelor de calificare și formare profesională;
 - c) fișa postului;
 - d) contractul individual de muncă;
 - e) acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal;
 - f) fișele de evaluare periodică.
- 3) Serviciul deține:
 - a) Registrul de evidență a personalului;
 - b) Procedura de evaluare a personalului;
 - c) Procedura de supervizare profesională;
 - d) Planul anual de formare profesională.
- 4) Documentele sunt păstrate conform normelor de arhivare și protecției datelor cu caracter personal.
- 5) *Documentele Serviciului referitoare la dosarul beneficiarului.*
- 6) Pentru fiecare beneficiar se constituie un dosar individual care include:
 - a) cererea de acordare a serviciului;
 - b) fișa de evaluare;
 - c) planul individualizat de asistență;
 - d) rapoartele de (re)evaluare.
- 7) Serviciul păstrează și actualizează:
 - a) Registrul de evidență a beneficiarilor;
 - b) Actele de acordare, suspendare și/sau stopare dreptului la serviciu.
- 8) Dosarele sunt păstrate în condiții de confidențialitate și securitate, în format fizic și/sau electronic.

- 9) *Documentele administrative ale Serviciului*
- 10) Documente de bază ale Serviciului:
- a) Regulamentul intern de organizare și funcționare;
 - b) Standardele minime de calitate;
 - c) Codul de conduită și etică profesională;
 - d) Politica de protecție a datelor cu caracter personal, și altele după caz.
- 11) Procedurile interne ale Serviciului:
- a) Procedura internă privind prevenirea, identificarea și raportarea cazurilor de rele tratamente, abuz sau neglijare;
 - b) Procedura cu privire la protecția datelor cu caracter personal;
 - c) Procedura privind depunerea și examinarea plângerilor și petițiilor.

2. Hotărârea Guvernului nr. 1034/2014 cu privire la aprobarea Regulamentului – cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu și Standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2015, nr. 1-10, art. 1), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

2.1. În hotărâre:

2.1.1. Clauza de aprobare va avea următorul cuprins:

„În temeiul Legii nr. 547/2003 asistenței sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249) și Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), Guvernul **HOTĂRĂȘTE:**”

2.1.1. la punctul 5 textul „Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei” se substituie cu textul „Ministerului Muncii și Protecției Sociale”.

2.2. În Regulamentul-cadru:

2.2.1. Punctul 2 va avea următorul cuprins:

”2. Serviciul de îngrijire socială la domiciliu (în continuare – Serviciu) reprezintă un serviciu social de îngrijire de lungă durată acordat la domiciliu, prestat de prestatori publici sau privați prevăzuți la art. 7 al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.”

2.2.2. la punctul 3 cuvintele „dispoziția autorității publice locale de nivelul al doilea” se substituie cu textul „acte emise de agenția teritorială de asistență socială, iar în cazul municipiului Chișinău și UTA Găgăuzia de acte emise de către structurile teritoriale de asistență socială”;

2.2.3. la punctul 4:

2.2.3.1. la noțiunea „echipă multidisciplinară” după cuvintele „instituit de” se completează cu cuvintele „structura teritorială de asistență socială sau după caz”;

2.2.3.2. se completează cu următoarele noțiuni cu următorul cuprins:

”*Solicitant* – persoana/reprezentantul legal care depune cererea de acordare a Serviciului, în condițiile prevăzute de prezentul Regulament.

”*Beneficiar* – persoana căreia i-a fost stabilit dreptul la Serviciu, în condițiile prevăzute de prezentul Regulament.”

2.2.4. la punctul 5 cuvintele „Inspekția Socială” se substituie cu cuvintele „Inspectoratul Social de Stat”;

2.2.5. punctul 8 va avea următorul cuprins:

„8. Activitatea Serviciului se bazează pe următoarele principii generale:

- f) *accesibilitatea și disponibilitatea* – asigurarea accesului egal la servicii pentru toate persoanele eligibile;
- g) *informarea* – garantarea accesului la informații complete privind serviciile prestate;
- h) *nondiscriminarea* – furnizarea serviciilor fără discriminare pe criterii de sex, vârstă, etnie, limbă, dizabilitate, religie, opinie sau statut social;
- i) *respectarea drepturilor și demnității umane* – tratarea fiecărui beneficiar cu respect, empatie și profesionalism;
- j) *confidențialitatea* – protejarea datelor și a vieții private a beneficiarului;
- k) *centrarea pe persoană și abordarea individualizată* – adaptarea intervențiilor la nevoile și capacitățile beneficiarului;
- l) *promovarea autonomiei și a participării active* – implicarea beneficiarilor în deciziile privind planul individualizat de îngrijire și sprijinirea autoîngrijirii;
- m) *îmbătrânirea demnă și activă* – susținerea participării sociale, a sănătății și a stării de bine a persoanelor vârstnice;
- n) *traiul în comunitate* – menținerea beneficiarilor în mediul familial și comunitar, prevenind izolarea și instituționalizarea;
- o) *parteneriatul* – colaborarea dintre fondator, prestator, beneficiar, familie și după caz alte instituții relevante în furnizarea serviciilor.”

2.2.6. Punctul 9 va avea următorul cuprins:

” 9. Scopul Serviciului este prestarea calitativă a serviciilor de îngrijire socială la domiciliu, inclusiv pe termen lung, pentru îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor și menținerea autonomiei acestora.

Prestatorul asigură accesul liber și nediscriminatoriu al potențialilor beneficiari la Serviciu, indiferent de sex, vârstă, etnie, religie, limbă, dizabilitate sau statut social, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament.

Activitatea Serviciului se desfășoară în condiții de respect față de drepturile și demnitatea persoanei, promovând autonomia, îmbătrânirea demnă și activă, precum și menținerea traiului în comunitate.

Prestatorul asigură informarea publicului cu privire la activitatea Serviciului, condițiile de admitere, serviciile prestate, precum și drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Datele de contact ale prestatorului (adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail) sunt disponibile publicului.”

2.2.7. se completează cu punctul 12¹ cu următorul cuprins:

„12¹. Solicitantul este considerat eligibil pentru Serviciu dacă întrunește următoarele condiții:

- 1) se încadrează în unul dintre grupurile de persoane menționate în pct. 11 sau 12 din Regulamentul-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu;
- 2) nu beneficiază de servicii în cadrul unor instituții rezidențiale (nu este la întreținerea deplină/parțială a statului) sau de servicii de asistență personală, plasament familial;
- 3) în cadrul evaluării complexe, echipa multidisciplinară determină că solicitantul are nevoie temporară sau permanentă de servicii de îngrijire la domiciliu.

Nu se admit în Serviciu persoanele cu boli psihice aflate în perioada de acutizare, bolnavii de alcoolism, narcomanie, toxicomanie, tuberculoză și cu alte maladii care necesită tratament în instituții specializate.

2.2.8. punctul 17 va avea următorul cuprins:

”17. Pentru a solicita acordarea Serviciului, solicitantul sau reprezentantul legal al acestuia depune o cerere scrisă la prestator sau este referit către acesta prin mecanismul de referire.”

2.2.9. la punctul 19, cuvintele „conform anexei nr. 2 la prezentul Regulament,” se exclud;

2.2.10. la punctul 20 cuvintele „conform anexei nr. 3 la prezentul Regulament” se substituie cu ”aprobata de autoritatea administrației publice centrale de specialitate în domeniul protecției sociale”;

2.2.11. punctul 23 va avea următorul cuprins:

”23. Prestatorul aplică o abordare centrată pe persoană, asigurând intervenții adaptate nevoilor, capacităților și condițiilor de viață ale fiecărui beneficiar.

Planul individualizat de îngrijire poate fi completat, cu participarea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal, în cadrul ședinței de planificare unde sunt examinate rezultatele evaluării necesităților de îngrijire și recomandările formulate de echipa multidisciplinară.

Planificarea și acordarea serviciilor se realizează în baza unei abordări individualizate, centrate pe persoană, care asigură adaptarea intervențiilor la nevoile, capacitățile și condițiile de viață ale beneficiarului.”

2.2.12. punctul 40 va avea următorul cuprins:

”40. Prestatorul Serviciului angajează personalul în conformitate cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate și Codul muncii al Republicii Moldova, în baza contractului individual de muncă sau, după caz, în baza contractului de prestări servicii.”

2.2.13. punctele 47 și 48 se abrogă;

2.2.14. la punctul 49 cuvântul „Serviciul” se substituie cu cuvintele „Prestatorul de Serviciu”;

2.2.15. la punctul 50 cuvântul „Serviciul” se substituie cu cuvintele „Prestatorul de Serviciu”;

2.2.16. punctul 51 va avea următorul cuprins:

„51. Serviciul este finanțat din contul fondatorului, al bugetelor Agențiilor teritoriale de asistență socială, bugetelor UTA Găgăuzia și mun. Chișinău pentru serviciul administrat, precum și din alte surse, conform legislației.”;

2.2.17. Se completează cu un punct cu următorul cuprins:

”56. Actele normative necesare implementării prezentei Hotărâri vor fi aprobate de către autoritatea administrației publice centrale de specialitate în domeniul protecției sociale.”

2.2.18. Regulamentul se completează cu un nou capitol cu următorul cuprins:

”V. Procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor.

57. Prestatorul stabilește procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor privind calitatea serviciilor prestate beneficiarului și asigură informarea angajaților, beneficiarilor și/sau reprezentanților legali despre procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor.

58. Sesizările privind cazurile de violență, neglijare, exploatare și trafic a beneficiarilor sunt înregistrate și examinate în modul stabilit de legislație.

59. Prestatorul asigură examinarea plângerilor/reclamațiilor privind calitatea serviciilor prestate.

60. Prestatorul dispune de un registru de înregistrare a plângerilor/reclamațiilor, care include atât informațiile privind modul de examinare a plângerilor/reclamațiilor, cât și măsurile întreprinse pentru examinarea fiecărei plângeri/reclamații și rezultatul examinării.

61. Litigiile apărute în procesul de examinare a plângerilor/reclamațiilor, care nu pot fi soluționate în condițiile unei concilierii amiabile, precum și cazurile în care prin actele administrative sunt lezate anumite drepturi sau interese a beneficiarilor sunt referite spre soluționare instanțelor de judecată, conform legislației.”

1.2.19. Anexele nr. 1, 2 și 3 din Regulamentul-cadru se abrogă.

2.3. Anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr.1034/2014, va avea următorul cuprins:

”

Anexa nr. 2
la Hotărârea Guvernului nr.1034/2014

**STANDARTELE MINIME DE CALITATE
privind organizarea și funcționarea Serviciului
de îngrijire socială la domiciliu**

CAPITOLUL I

PRINCIPII DE FUNCȚIONARE

**Respectarea drepturilor, demnității și promovarea autonomiei beneficiarilor –
standardul 1**

1. Prestatorul asigură respectarea drepturilor fundamentale ale beneficiarilor, garantând demnitatea, autonomia personală, viața independentă și participarea activă în comunitate. Promovează îmbătrânirea demnă și abordarea bazată pe drepturile omului, asigurând condițiile necesare pentru ca fiecare beneficiar să poată trăi în propriul mediu familial și comunitar, în siguranță, cu respectarea opțiunilor personale și a libertății de decizie.

2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii beneficiază de servicii care respectă drepturile, demnitatea și autonomia lor, susțin îmbătrânirea activă și demnă, menținerea în comunitate și participarea la viața socială.

3. **Indicatorii de realizare:**

1) Fiecare beneficiar are un plan individualizat de îngrijire, elaborat cu participarea sa, care reflectă nevoile, preferințele, obiectivele și acțiunile orientate spre menținerea autonomiei și incluziunii sociale.

2) Personalul Serviciului este instruit în abordarea centrată pe persoană, în promovarea autonomiei și a vieții independente, precum și în respectarea drepturilor și demnității umane.

3) Sunt implementate activități care sprijină autonomia și viața independentă, inclusiv gestionarea activităților zilnice și participarea la deciziile proprii.

4) Serviciul promovează menținerea beneficiarilor în mediul lor familial și comunitar, prin furnizarea de servicii la domiciliu.

5) Beneficiarii sunt sprijiniți să își exprime opiniile și preferințele privind tipul și modul de furnizare a serviciilor, iar opinia lor este luată în considerare în procesul de planificare și evaluare.

6) Prestatorul monitorizează nivelul de satisfacție al beneficiarilor privind calitatea serviciilor prestate.

Protecția datelor cu caracter personal – standardul 2

4. Prestatorul asigură protecția datelor cu caracter personal ale solicitanților, beneficiarului/reprezentantului legal și ale tuturor persoanelor implicate în acordarea asistenței în cadrul Serviciului.

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

6. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul Serviciului are aprobată Politica de protecție a datelor cu caracter personal.

2) Personalul Serviciului este instruit și cunoaște regulile de prelucrare a datelor cu caracter personal – acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal este semnat de fiecare angajat.

3) Beneficiarul/reprezentantul legal sunt informați privind prelucrarea datelor cu caracter personal – acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal este semnat de beneficiar/reprezentantul legal.

Prevenirea și interzicerea relor tratamente – standardul 3

7. Prestatorul asigură protecția beneficiarilor și personalului împotriva oricăror forme de rele tratamente, abuz, neglijare, hărțuire, discriminare sau violență, exploatare sau tratament degradant, în conformitate cu legislația națională și procedurile interne aprobate, și garantează furnizarea serviciilor în mod nediscriminatoriu, respectând principiile egalității și demnității persoanei, indiferent de sex, vârstă, etnie, limbă, dizabilitate, religie sau statut social.

8. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii și personalul Serviciului beneficiază de un mediu sigur, respectuos și protejat, fără abuzuri, neglijare, tratament inadecvat și fără discriminare.

9. Indicatorii de realizare:

6) Prestatorul are aprobată procedura internă privind prevenirea, identificarea și raportarea cazurilor de rele tratamente, abuz sau neglijare.

7) Personalul este instruit în abordarea centrată pe persoană și în promovarea îmbătrânirii demne, privind drepturile beneficiarilor, privind prevenirea abuzurilor, relor tratamente, hărțuirii, violenței și principiile nondiscriminării, precum și asupra procedurii de raportare a cazurilor de abuz.

8) Prestatorul a instituit mecanismul accesibil de sesizare a cazurilor de rele tratamente, abuz, neglijare sau discriminare care include o boxă pentru depunerea confidențială a sesizărilor amplasată într-un loc vizibil și accesibil și/sau posibilitatea de sesizare verbală, scrisă sau electronică.

9) Sesizările sunt înregistrate, investigate și soluționate conform procedurii interne, cu informarea autorităților competente atunci când situația o impune.

10) Prestatorul păstrează evidența documentată a plângerilor și petițiilor, măsurilor întreprinse și rezultatelor intervențiilor printr-un registru special de evidență a acestora, gestionat în format electronic sau pe suport de hârtie, conform procedurii interne.

CAPITOLUL II

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Dotarea Serviciului – standardul 4

10. Serviciul dispune de spații adecvate pentru activitatea personalului și pentru audiența populației, iar lucrătorii sociali beneficiază de echipamentul necesar desfășurării activităților de îngrijire la domiciliu, inclusiv echipament de protecție, conform cerințelor normative și evaluării riscurilor.

11. **Rezultatul scontat:** Amenajarea și dotarea spațiului Serviciului facilitează activitatea personalului, iar echiparea corespunzătoare a lucrătorilor sociali contribuie la prestarea calitativă și în siguranță a serviciilor.

12. Indicatori de realizare:

4) Personalul administrativ este amplasat în sediul structurii teritoriale de asistență socială sau în alt sediu adecvat.

5) Serviciul dispune de echipament tehnic necesar activității:

a) imprimantă;

b) xerox;

c) scaner.

6) Fiecare loc de muncă al personalului administrativ este dotat cu:

a) masă de birou;

b) fotoliu;

c) computer cu conexiune la internet;

d) telefon.

7) Serviciul dispune de mijloace de transport pentru desfășurarea activităților.

8) Serviciul asigură mijloace financiare pentru procurarea abonamentelor de transport sau

compensarea cheltuielilor de deplasare în scop de serviciu.

9) Fiecare lucrător social este asigurat cu echipament de protecție și vestimentație adecvată, conform normativelor:

- a) scurtă de iarnă și de toamnă-primăvară;
- b) salopetă/halat;
- c) mănuși de protecție din cauciuc și din stofă;
- d) încălțăminte de iarnă și de vară;
- e) geantă;
- f) măști de protecție, mănuși de unică folosință, dezinfectant.

Admiterea, suspendarea și sistarea acordării serviciilor - standardul 5

13. Admiterea, suspendarea și sistarea dreptului acordării Serviciului se realizează în baza procedurilor interne aprobate, care stabilesc criterii de eligibilitate, condițiile de suspendare și de încetare a serviciului, precum și mecanismul de informare a beneficiarului.

14. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii sunt admiși, suspendați sau sistati în baza unor criterii aprobate, aplicate în mod transparent și documentat.

15. Indicatorii de realizare:

- 5) Serviciul activează în baza Regulamentului intern de organizare și funcționare aprobat.
- 6) Prestatorul are aprobate criterii de eligibilitate pentru admiterea beneficiarilor.
- 7) Prestatorul are aprobate criterii pentru suspendarea și sistarea serviciului.
- 8) Deciziile de admitere, suspendare și sistare sunt documentate și comunicate beneficiarilor în termenul stabilit de regulament.

9) Acordul/contractul de prestare servicii este semnat de ambele părți și este păstrat în dosarul beneficiarului.

10) Evidența beneficiarilor este ținută și actualizată în registru de evidență (electronic sau suport de hârtie).

Managementul de caz – standardul 6

16. Prestatorul asigură managementul de caz pentru fiecare beneficiar, prin aplicarea unei proceduri aprobate intern, care reglementează pașii de evaluare, planificare, implementare, monitorizare și revizuire a serviciilor individuale acordate.

17. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii beneficiază de intervenții personalizate, documentate și monitorizate, care răspund nevoilor sale specifice și permit adaptarea serviciilor în timp real.

18. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul are aprobată procedura de management de caz.
- 2) Documentele pentru managementul de caz aprobate.
- 3) Documentele sunt păstrate și arhivate conform regulamentului intern.
- 4) Evaluarea și revizuirea planului individualizat de îngrijire se efectuează cel puțin trimestrial, sau ori de câte ori intervenția o impune.

Asigurarea îngrijirii la domiciliu - standardul 7

19. Prestatorul asigură acordarea serviciilor conform planului individualizat de îngrijire, prin activitatea lucrătorilor sociali desemnați.

20. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii primesc integral serviciile prevăzute în planul individualizat de îngrijire, în condiții de calitate, continuitate și respect față de persoană.

21. Indicatorii de realizare:

- 1) Fiecare lucrător social dispune de un grafic de vizite la domiciliu pentru fiecare beneficiar, coordonat cu beneficiarul și aprobat de conducătorul Serviciului.
- 2) Serviciile de îngrijire acordate în cadrul fiecărei vizite sînt înregistrate în fișa de prestare a îngrijirii, completată la data vizitei.
- 3) Fișa de prestare a îngrijirii se întocmește în două exemplare și se semnează de lucrătorul

sociail și beneficiar la finalul fiecărei vizite.

4) Lucrătorul social întocmește raportul lunar de activitate în baza fișelor de prestare a îngrijirii, care se verifică și aprobă de șeful Serviciului.

5) Prestatorul păstrează evidența documentară a vizitelor efectuate, a fișelor de îngrijire și a rapoartelor lunare.

Igiena beneficiarilor – standardul 8

22. Prestatorul asigură desfășurarea activităților de igienă a beneficiarilor, în baza unei proceduri interne aprobate, cu respectarea normelor de sănătate publică, siguranță și demnitate umană.

23. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii dispun de condiții adecvate de igienă personală și a mediului de trai.

24. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul are aprobată procedura de igienă pentru beneficiari.
- 2) Serviciile de igienă sunt documentate în actele aprobate de prestator.
- 3) Planul individualizat de îngrijire include servicii de igienă adaptate nevoilor beneficiarului.
- 4) Personalul este instruit privind normele de igienă, protecția sănătății și măsurile de prevenire a infecțiilor.

CAPITOLUL III RESURSE UMANE

Angajarea personalului – standardul 9

25. Prestatorul angajează personal calificat și competent, în conformitate cu cerințele de calificare și etică profesională prevăzute de cadrul normativ și de fișele de post.

26. **Rezultatul scontat:** Serviciul este prestat de personal selectat transparent și în baza competențelor profesionale și morale corespunzătoare.

27. Indicatorii de realizare:

- 5) Prestatorul are aprobată procedura de recrutare și selecție a personalului.
- 6) Angajații dețin calificarea și certificarea profesională conform funcției ocupate.
- 7) Dosarul personal conține actele justificative privind studiile, calificările și experiența.
- 8) Angajarea se realizează în baza contractului individual de muncă și fișei de post.

Formarea profesională – standardul 10

28. Prestatorul asigură formarea profesională inițială și continuă a personalului pentru menținerea și dezvoltarea competențelor necesare furnizării serviciilor de calitate.

29. **Rezultatul scontat:** Personalul își actualizează permanent cunoștințele și abilitățile profesionale ceea ce contribuie la prestarea calitativă a Serviciului.

30. Indicatorii de realizare:

- 4) Prestatorul are un plan anual de formare profesională aprobat.
- 5) La angajare, personalul Serviciului beneficiază de un program de formare profesională de 40 ore.
- 6) Personalul Serviciului participă anual la cursuri de formare profesională continuă cu o durată de minimum 20 de ore.

Supervizarea profesională – standardul 11

31. Prestatorul asigură supervizarea profesională a personalului pentru menținerea calității intervențiilor și prevenirea epuizării profesionale.

32. **Rezultatul scontat:** Personalul beneficiază de suport metodologic, îmbunătățindu-și performanța profesională.

33. Indicatorii de realizare:

- 4) Prestatorul are procedura de supervizare profesională aprobată.
- 5) Supervizarea este realizată periodic (cel puțin trimestrial).
- 6) Prestatorul păstrează rapoarte și fișe de supervizare.

Evaluarea performanței personalului – standardul 12

34. Prestatorul evaluează periodic performanța personalului în raport cu obiectivele și responsabilitățile stabilite prin fișa postului și planul de activitate.
35. **Rezultatul scontat:** Performanța profesională este monitorizată și îmbunătățită continuu.
36. **Indicatori de realizare:**
 - 5) Prestatorul are procedura de evaluare a personalului aprobată.
 - 6) Evaluarea este efectuată cel puțin o dată pe an.
 - 7) Evaluarea este documentată prin fișe individuale și rapoarte de evaluare.
 - 8) Rezultatele evaluării sunt utilizate pentru planificarea formării și motivarea personalului.

Integritatea personalului și a prestatorului – standardul 13

37. Prestatorul asigură desfășurarea activității în condiții de legalitate, imparțialitate, transparență și etică profesională, prin aplicarea unor reguli și mecanisme interne de promovare a integrității, prevenire a conflictelor de interese și a corupției.
38. **Rezultatul scontat:** Personalul serviciului acționează cu onestitate, responsabilitate și respect față de beneficiari, evitând orice comportament sau decizie care ar putea compromite încrederea în serviciu sau încălca principiile etice.
39. **Indicatorii de realizare:**
 - 4) Prestatorul are aprobat Codul de conduită și etică profesională.
 - 5) Personalul este instruit privind normele de integritate, conduită și prevenirea corupției.
 - 6) Codul de conduită și etică profesională include mecanismul confidențial de raportare a abaterilor de la normele de integritate (ex. boxă de sesizări, adresă e-mail, registru de plângeri).

CAPITOLUL IV

ADMINISTRAREA DOCUMENTAȚIEI SERVICIULUI

Documentele Serviciului - standardul 14

40. Prestatorul asigură evidența completă, actualizată și securizată a documentelor care reflectă activitatea Serviciului, conform cerințelor legale și standardelor minime de calitate.
41. **Rezultatul scontat:** Serviciul dispune de un sistem coerent și transparent de documentare care garantează trasabilitatea activităților, respectarea cadrului normativ și protecția datelor personale.
42. **Indicatorii de realizare:**
 - 12) *Documentele Serviciului referitoare la resursele umane.*
 - 13) Fiecare angajat are dosar personal care conține:
 - g) copia actelor de identitate;
 - h) copia documentelor de calificare și formare profesională;
 - i) fișa postului;
 - j) contractul individual de muncă;
 - k) acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal;
 - l) fișele de evaluare periodică.
 - 14) Serviciul deține:
 - e) Registrul de evidență a personalului;
 - f) Procedura de evaluare a personalului;
 - g) Procedura de supervizare profesională;
 - h) Planul anual de formare profesională.

15) Documentele sunt păstrate conform normelor de arhivare și protecției datelor cu caracter personal.

16) *Documentele Serviciului referitoare la dosarul beneficiarului.*

17) Pentru fiecare beneficiar se constituie un dosar individual care include:

- e) cererea de acordare a serviciului;
- f) fișa de evaluare inițială;
- g) planul individualizat de îngrijire;
- h) acordul/contractul de prestare servicii;
- i) fișele de prestare zilnică/periodică a serviciilor;
- j) graficul vizitelor la domiciliu;
- k) raportul lunar de activitate;
- l) rapoartele de (re)evaluare periodică.

18) Documentele prevăzute la lit. e) – h) pot fi păstrate în alt dosar.

19) Serviciul păstrează și actualizează:

- c) Registrul de evidență a beneficiarilor;
- d) Actele de acordare, suspendare și/sau sistare a serviciului.

20) Dosarele sunt păstrate în condiții de confidențialitate și securitate, în format fizic și/sau electronic.

21) *Documentele administrative ale Serviciului*

22) Documente de bază ale Serviciului:

- a) Regulamentul intern de organizare și funcționare;
- b) Standardele minime de calitate aplicabile serviciilor sociale;
- c) Codul de conduită și etică profesională;
- d) Politica de protecție a datelor cu caracter personal;
- e) Planul strategic de dezvoltare a Serviciului;
- f) Planul anual de activitate al Serviciului, și altele după caz.

23) Procedurile interne ale Serviciului:

- a) Procedura de igienă pentru beneficiari;
- b) Procedura internă privind prevenirea, identificarea și raportarea cazurilor de rele tratamente, abuz sau neglijare;
- c) Procedura cu privire la protecția datelor cu caracter personal;
- d) Procedura privind depunerea și examinarea plângerilor și petițiilor;
- e) Procedura de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor, și altele după caz.

24) Instrumente interne:

- a) Registrul de evidență a petițiilor și sesizărilor;
- b) Evidența controalelor, vizitelor de monitorizare și rapoartelor interne, și altele după caz. ”

3. Hotărârea Guvernului nr. 372/2010 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de evidență și distribuire a biletelor de reabilitare/recuperare acordate pensionarilor și beneficiarilor de alocații sociale de stat (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 72-74, art. 449), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

3.1. În hotărâre, la punctul 2 textul „Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale” se substituie cu textul „Ministerul Muncii și Protecției Sociale”.

3.2. În Regulament:

3.2.1. la punctul 2 textul „Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale” se substituie cu textul „Ministerul Muncii și Protecției Sociale”

3.2.2. pe tot parcursul textului regulamentului sintagma „Agenția Națională Asistență Socială” se substituie cu sintagma „Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă” la modul gramatical respectiv;

3.2.3. la anexele nr. 2, 4, 5 textul „Agenția Națională Asistență Socială” se substituie cu textul „Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă”.

4. Hotărârea Guvernului nr. 144/2018 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului adăpost de noapte pentru persoanele fără adăpost și a Standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 48-57, art. 169), se modifică după cum urmează:

4.1. În denumirea hotărârii Guvernului după cuvântul „Serviciului” se completează cu cuvintele „social de”;

4.2. În Hotărâre:

4.2.1 Punctul 1 va avea următorul conținut:

”1. Se aprobă:

1) Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social de adăpost de noapte pentru persoanele fără adăpost, conform anexei nr. 1;

2) Standardele minime de calitate pentru Serviciului social de adăpost de noapte pentru persoanele fără adăpost, conform anexei nr. 2.”;

4.2.2 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 și UTA Găgăuzia”;

4.2.3 la punctul 5 se exclude textul „Sănătății”;

4.2.4 anexa nr. 1 va avea următorul cuprins:

”Anexa nr. 1
la Hotărârea Guvernului
nr. 144/2018

REGULAMENT-CADRU privind organizarea și funcționarea Serviciului social adăpost de noapte pentru persoanele fără adăpost

Capitolul I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de adăpost de noapte pentru persoanele fără adăpost (în continuare – *Regulament-cadru*) reglementează misiunea, 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 de adăpost de noapte pentru persoanele fără adăpost (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 servicii sociale, dacă este acreditat în conformitate cu prevederile Legii nr.129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.

4. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare, cu prezentul Regulament-cadru și cu Standardele minime de calitate.

5. În sensul prezentului Regulament-cadru noțiunile utilizate mai jos semnifică următoarele:

1) *fondator* – persoana fizică sau juridică care a fondat și în condițiile legii asigură buna funcționarea Serviciului social de adăpost de noapte pentru persoanele fără adăpost ;

2) *persoane fără adăpost* – persoane care nu dispun de o locuință proprie ori de un spațiu de locuit sigur și adecvat, fiind nevoite să locuiască temporar în locuri publice, construcții abandonate sau adăposturi improvizate, ori care beneficiază de găzduire temporară în servicii sociale;

3) *beneficiari ai Serviciului* – persoanele fără adăpost, cetățeni ai Republicii Moldova și străini specificați în art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care au atins vârsta de 18 ani;

4) *Serviciul de adăpost de noapte pentru persoanele fără adăpost* (în continuare – *Serviciu*) – serviciu care oferă găzduire temporară pe timpul nopții persoanelor fără adăpost, asigurând un spațiu sigur, cald și igienic, precum și sprijin de bază pentru nevoile imediate;

5) *echipă multidisciplinară* – grup de specialiști din cadrul Serviciului care colaborează la evaluarea și planificarea intervențiilor pentru atingerea scopului Serviciului și prestarea unei game complexe de servicii sociomedicale;

6) *manualul operațional al Serviciului* – ghid metodologic aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale 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;

7) *manager de caz* - profesionistul din cadrul Serviciului, responsabil de realizarea procesului de evaluare și implementare a planului individual de asistență a beneficiarului;

8) *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 Serviciului.

Capitolul II.

Scopul, obiectivele și principiile de activitate a Serviciului

6. Scopul serviciului este de a oferi găzduire temporară pe timpul nopții persoanelor fără adăpost, asigurându-le protecție, condiții de igienă, sprijin social și orientare către alte servicii comunitare, în vederea reintegrării sociale.

7. Obiectivele Serviciului sunt:

1) Asigurarea protecției imediate a vieții și sănătății persoanelor fără adăpost, oferindu-le găzduire temporară în condiții sigure și decente, în special pe timpul nopții și în perioadele cu risc crescut (frig, intemperii, situații de urgență).

2) Prevenirea marginalizării și excluderii sociale a persoanelor fără adăpost prin oferirea de suport minim necesar pentru depășirea situațiilor de criză.

3) Crearea condițiilor pentru reintegrarea socială și familială a beneficiarilor prin consiliere, orientare și referire către alte servicii sociale, medicale, ocupaționale, etc..

4) Promovarea incluziunii sociale și a demnității umane, prin respectarea drepturilor fundamentale ale fiecărei persoane aflate în dificultate.

5) Consolidarea cooperării interinstituționale între structurile publice, organizații necomerciale, instituții medicale și alte servicii comunitare, pentru intervenții coordonate și eficiente.

8. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu următoarele principii:

1) accesibilitate;

2) disponibilitate;

3) informare;

4) abordare individualizată;

5) abordarea multidisciplinară;

- 6) egalitatea oportunităților;
- 7) libertatea de exprimare și respectarea opiniei beneficiarilor;
- 8) nondiscriminarea și asigurarea egalității
- 9) participarea și incluziunea în comunitate și societate
- 10) colaborarea și parteneriatul
- 11) celeritatea în oferirea serviciilor
- 12) confidențialitatea informației
- 13) respectarea demnității umane și dreptul la viața privată

Capitolul III.

Organizarea și funcționarea Serviciului

Secțiunea 1

Organizarea Serviciului

9. Serviciul asigură măsuri și activități de suport în funcție de necesitățile beneficiarilor, menite să sprijine depășirea situației de dificultate în care se află.

10. În funcție de necesitățile beneficiarilor, Serviciul oferă următoarele forme de asistență și suport:

- 1) informare și orientare către alte servicii sociale și medicale;
- 2) suport în vederea obținerii actelor de identitate și stabilirii drepturilor sociale;
- 3) servicii igienico-sanitare (duș, toaletă, spălătorie);
- 4) servicii de frizerie;
- 5) consiliere psihologică;
- 6) consiliere socială și sprijin în planificarea reintegrării;
- 7) alimentare (hrană sau gustare ușoară, în funcție de resurse);
- 8) cazare nocturnă în dormitoare separate pentru femei și bărbați;
- 9) referire și suport pentru angajare în câmpul muncii;
- 10) prim ajutor medical și orientare către instituții medico-sanitare specializate

11. În cadrul Serviciului pot fi oferite și alte măsuri și activități de suport, în funcție de nevoile identificate ale beneficiarilor, dacă acestea corespund scopului și obiectivelor Serviciului.

12. Serviciul este amplasat într-o clădire la sol sau într-un bloc situat în comunitate ori în apropierea acesteia. Spațiile sunt amenajate și dotate conform Standardelor minime de calitate ale Serviciului, astfel încât să asigure beneficiarilor condiții adecvate de siguranță, confort și accesibilitate.

13. Clădirea, teritoriul și spațiile utilizate de Serviciu trebuie să corespundă normelor sanitare, igienice, de securitate și de construcție prevăzute de legislația în vigoare.

14. Serviciul poate asigura alimentarea beneficiarilor stabilită de fondator/prestator prin una dintre următoarele modalități:

- 1) prin dotarea spațiilor special amenajate pentru prepararea și servirea hranei, în conformitate cu cerințele sanitaro-igienice;
- 2) prin contractarea serviciilor de alimentație.

15. Normele privind alimentația, îmbrăcămintea, încălțăminte, lenjeria de pat, produsele igienice și alte articole de primă necesitate se stabilesc în conformitate cu: Hotărârea Guvernului nr. 506/2006 „Privind aprobarea normelor naturale pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale” și Hotărârea Guvernului nr. 520/2006 „Privind aprobarea normelor de cheltuieli în bani pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale”.

16. La admitere în Serviciu, beneficiarului i se eliberează un permis nominal lunar, ce conține fotografia și regimul individual de ședere stabilit. Permisul servește drept document de evidență și acces în Serviciu.

17. Zilnic, la prezentarea permisului, personalul Serviciului efectuează înregistrările corespunzătoare în registrul de evidență a beneficiarilor și în permisul individual.

18. Programul de ședere este stabilit după cum urmează:

1) în perioada caldă a anului (aprilie – octombrie) – de la ora 20:00 până la ora 08:00;
2) în perioada rece a anului (noiembrie – martie) – de la ora 18:00 până la ora 08:00.
3) pentru beneficiarii cu dizabilități sau probleme de sănătate, Serviciul poate stabili un regim individual de ședere, inclusiv posibilitatea de a rămâne în incintă și pe parcursul zilei, în perioada rece a anului.

19. Durata totală de ședere a unui beneficiar în cadrul Serviciului este limitată la:

1) maximum 60 de zile (cumulativ sau consecutiv) în perioada caldă a anului;

2) maximum 150 de zile (cumulativ sau consecutiv) în perioada rece a anului.

20. Capacitatea Serviciului se stabilește de către fondator/prestator în funcție de necesitățile identificate, dar nu va depăși 70 de beneficiari pentru perioada caldă a anului și 100 de beneficiari pentru perioada rece a anului.

Secțiunea a 2-a

Managementul de caz în cadrul Serviciului

21. Identificarea și referirea beneficiarilor la Serviciu se realizează de către: asistenții sociali comunitari, instituțiile medico-sanitare, organele de ordine publică, structurile teritoriale de asistență socială, instituțiile de drept, reprezentanții organizațiilor necomerciale, voluntari, membrii comunității, precum și la solicitarea directă a beneficiarului.

22. Beneficiarii Serviciului sunt informați de către personal cu privire la condițiile de prestare a serviciilor sociale.

23. La admiterea în Serviciu, beneficiarul completează și depune o cerere către șeful Serviciului în formă scrisă.

24. La admiterea beneficiarului, personalul Serviciului efectuează în mod obligatoriu următoarele acțiuni:

1) examinarea medicală primară, în scopul identificării eventualelor maladii transmisibile cu risc epidemic sporit, precum și a stărilor de urgență medico-chirurgicale, cu întocmirea unei concluzii privind admisibilitatea persoanei în Serviciu;

2) prelucrarea sanitaro-igienică a beneficiarului, care include asistență la duș, dezinsecție și dezinfecție, conform normelor sanitare și epidemiologice în vigoare;

3) spălarea și igienizarea hainelor beneficiarului sau, după caz, dezinfectarea acestora, în vederea prevenirii riscurilor epidemiologice și asigurării unui mediu curat în incinta Serviciului;

4) oferirea unui set complet de haine curate de schimb și, la necesitate, a încălțăminte corespunzătoare, asigurând confortul, siguranța și igiena personală a beneficiarului.

25. Toate procedurile de evaluare și igienizare se efectuează cu respectarea deplină a demnității umane, a confidențialității informațiilor personale și a principiilor de protecție a datelor cu caracter personal.

26. În cazul în care se constată afecțiuni medicale care impun asistență specializată sau au fost identificate contraindicații, beneficiarul este orientat către instituțiile medico-sanitare competente, cu sprijinul personalului Serviciului.

27. Admiterea beneficiarului în Serviciu se realizează în baza criteriilor de eligibilitate prevăzute în prezentul Regulament-cadru.

28. Beneficiarii admiși în Serviciu se documentează și se înregistrează în Registrul de admitere a beneficiarilor, conform modelului din Manualul operațional.

29. La momentul admiterii, beneficiarul semnează un Acord de colaborare cu managerul Serviciului, prin care își exprimă consimțământul de a beneficia de serviciile oferite și de a respecta regulamentul intern. În caz de imposibilitate de semnare, din motive care țin de imposibilitatea tehnică sau fizică de a semna, acordul se confirmă verbal, în prezența a doi martori, și se consemnează în proces-verbal semnat de aceștia.

30. În prima zi după admitere, beneficiarul este orientat către instituția medico-sanitară primară din raza administrativ-teritorială, în vederea efectuării investigațiilor necesare și obținerii avizului medical privind starea sănătății și admisibilitatea în Serviciu, conform cerințelor actelor normative în

vigoare. Transportul și însoțirea beneficiarului pot fi asigurate de Serviciu, în funcție de situația concretă și resursele disponibile.

31. Pentru stabilirea profilului beneficiarului și a situației sale socio-economice, asistentul social din cadrul Serviciului efectuează evaluarea inițială, care are drept obiectiv identificarea nevoilor imediate și a riscurilor urgente.

32. Evaluarea complexă se efectuează de către echipa multidisciplinară din cadrul Serviciului, cu implicarea activă a acestuia și, după caz, a asistentului social comunitar, a specialiștilor din domeniul medical, psihologic sau ocupațional. Rezultatele evaluării servesc drept bază pentru planificarea intervenției individualizate.

33. În baza evaluării complexe, se elaborează pentru fiecare beneficiar un Plan individualizat de asistență, care stabilește obiectivele, acțiunile concrete, termenele, responsabilitățile și partenerii implicați. Planul se aprobă de managerul Serviciului și se aduce la cunoștința beneficiarului, care își exprimă acordul prin semnătură.

34. Managerul de caz asigură revizuirea periodică a planului individualizat de asistență, prin convocarea ședințelor de revizuire ale echipei multidisciplinare, conform Standardelor minime de calitate. Revizuirea are loc ori de câte ori se constată modificări semnificative în situația beneficiarului.

35. Managerul de caz întocmește raportul de monitorizare privind implementarea planului individualizat de asistență. Raportul se semnează de către membrii echipei multidisciplinare, se aduce la cunoștința beneficiarului și se anexează la dosarul personal al acestuia.

36. În urma revizuirii planului individualizat de asistență, managerul de caz întocmește un proces-verbal care consemnează concluziile și deciziile adoptate (continuarea, ajustarea sau sistarea serviciului). Procesul-verbal este adus la cunoștința beneficiarului și se include în dosarul acestuia.

37. La atingerea obiectivelor stabilite în planul individualizat de asistență, managerul de caz, împreună cu echipa multidisciplinară și beneficiarul, decide asupra:

- 1) sistării prestației serviciilor, dacă scopul intervenției a fost atins;
- 2) referirii beneficiarului către alte servicii sociale, medicale, după necesitate.

38. Toate deciziile ce vizează beneficiarul se documentează și se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

Secțiunea a 3-a

Suspendarea sau sistarea prestării Serviciului

39. Suspendarea serviciului reprezintă întreruperea temporară a prestării acestuia către beneficiar, în următoarele cazuri:

- 1) la cererea beneficiarului sau, după caz, a ocrotitorului autorizat;
- 2) beneficiarul este în stare de ebrietate, manifestă comportament agresiv sau violent;
- 3) nerespectarea regulilor interne și a igienei personale;
- 4) lipsa nemotivată din Serviciu mai mult de 3 nopți consecutive;
- 5) internarea temporară în instituții medicale sau alte servicii sociale.

40. Suspendarea se dispune prin decizia managerului/șefului Serviciului, cu informarea beneficiarului despre motive și condițiile de reluare. După înlăturarea cauzelor, beneficiarul poate fi readmis în Serviciu, în limita locurilor disponibile.

41. Sistarea serviciului presupune încetarea definitivă a acordării acestuia, în următoarele situații:

- 1) expirarea perioadei maxime de ședere;
- 2) la cererea scrisă a beneficiarului;
- 3) reintegrarea familială sau socială;
- 4) încălcări grave ori repetate ale regulamentului intern;
- 5) decesul beneficiarului.

42. Sistarea se decide în scris de managerului/șefului Serviciului și se consemnează în registrul de evidență. Înainte de sistare, personalul oferă beneficiarului sprijin pentru orientarea către alte servicii sociale disponibile.

43. Suspendarea și sistarea se aplică cu respectarea demnității umane, a principiului nediscriminării și a proporționalității măsurilor.

Capitolul IV

Obligații și Drepturi

Secțiunea 1

Obligațiile și drepturile Prestatorului Serviciului

44. Prestatorul Serviciului are următoarele obligații:
- 1) să presteze servicii în conformitate cu Standardele minime de calitate;
 - 2) să asigure accesul liber și nediscriminatoriu la serviciu pentru toate persoanele eligibile, conform principiilor care stau la baza prestării serviciilor sociale;
 - 3) să ofere beneficiarilor găzduire temporară în condiții sigure, igienice și conforme cu Standardele minime de calitate;
 - 4) să garanteze respectarea drepturilor omului și a demnității beneficiarilor, fără abuzuri sau tratamente degradante;
 - 5) să asigure confidențialitatea informațiilor referitoare la beneficiari;
 - 6) să efectueze evaluarea inițială și complexă a fiecărui beneficiar, pentru identificarea nevoilor și orientarea către servicii corespunzătoare;
 - 7) să elaboreze și să asigure revizuirea planul individualizat de asistență a beneficiarului;
 - 8) să ofere consiliere socială de bază și sprijin pentru obținerea actelor de identitate, accesarea serviciilor medicale sau reintegrarea familială;
 - 9) să colaboreze activ cu alte servicii sociale și instituții publice, pentru soluționarea complexă a situației beneficiarilor;
 - 10) să monitorizeze activitatea zilnică, să țină evidența beneficiarilor și să întocmească rapoarte periodice de activitate;
 - 11) să utilizeze eficient și transparent resursele financiare, conform destinației aprobate de autoritatea fondatoare;
 - 12) să asigure formarea continuă a personalului și respectarea normelor de etică profesională;
 - 13) să mențină ordinea și disciplina în incintă, prin aplicarea corectă a regulamentului intern;
 - 14) să prevină riscurile de sănătate publică, prin respectarea normelor sanitare și igienico-epidemiologice.
45. Prestatorul Serviciului are următoarele drepturi:
- 1) să selecteze și să admită beneficiarii conform procedurii de admitere în cadrul Serviciului;
 - 2) să solicite beneficiarilor respectarea regulamentului intern și a normelor de conviețuire, igienă și securitate;
 - 3) să colaboreze cu alte instituții publice și private (poliție, spitale, organizații necomerciale, organizații religioase, structuri teritoriale de asistență socială etc.) pentru oferirea unui sprijin integrat beneficiarilor;
 - 4) să beneficieze de sprijin logistic și financiar din partea autorității publice locale sau altor parteneri, conform legislației;
 - 5) să propună autorităților competente îmbunătățiri ale politicilor și procedurilor de intervenție socială în domeniul persoanelor fără adăpost;
 - 6) să aprobe proceduri interne de funcționare, inclusiv regulamente, fișe de post, formulare și registre specifice;
 - 7) să asigure securitatea personalului și a beneficiarilor, inclusiv prin măsuri administrative sau colaborare cu organele de ordine;
 - 8) să refuze sau să sisteze temporar prestarea Serviciului, în cazurile în care beneficiarul manifestă comportament violent, consumă alcool/droguri sau pune în pericol siguranța altor persoane din Serviciu, conform legislației.

Secțiunea a 2-a

Obligațiile și drepturile beneficiarilor

46. Beneficiarii Serviciului au următoarele obligații:
- 1) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitate, situația familială, socială, economică și la starea sănătății lor, fiind responsabili pentru veridicitatea acestor informații;
 - 2) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor sociale;
 - 3) să participe activ la procesul de implementare a planului individualizat de asistență;
 - 4) să respecte regulamentul intern al Serviciului, programul de primire și părăsire a spațiului;
 - 5) să manifeste un comportament civilizat și respectuos față de personalul serviciului și ceilalți beneficiari;
 - 6) să păstreze ordinea, curățenia și integritatea bunurilor din incinta Serviciului;
 - 7) să nu consume și să nu introducă în adăpost alcool, droguri sau alte substanțe interzise;
 - 8) să nu dețină sau folosească obiecte periculoase (arme, unelte tăioase, materiale inflamabile etc.);
 - 9) să nu manifeste comportament agresiv, violent sau ofensator față de alte persoane;
 - 10) să respecte regulile privind igiena personală și folosirea spațiilor comune;
 - 11) să nu utilizeze spațiul Serviciului pentru activități ilegale sau în alte scopuri decât cele prevăzute în regulamentul intern al Serviciului;
 - 12) să colaboreze cu personalul serviciului pentru identificarea soluțiilor de sprijin și reintegrare socială;
 - 13) să anunțe imediat personalul despre orice situație de urgență, conflict, deteriorare de bunuri sau probleme de sănătate;
 - 14) să participe, în măsura posibilităților, la activitățile de întreținere și menținere a spațiului, în spirit de respect și solidaritate.
47. Beneficiarii Serviciului au următoarele drepturi:
- 1) să fie informați asupra prevederilor legale privind funcționarea Serviciului;
 - 2) să beneficieze de găzduire temporară pe timpul nopții, în condiții de siguranță, igienă și demnitate;
 - 3) să fie tratați cu respect, fără discriminare pe criterii de sex, vârstă, etnie, religie, dizabilitate, orientare, statut social sau alte caracteristici personale;
 - 4) să beneficieze de confidențialitate, protecția datelor cu caracter personal și respectarea vieții private, conform legislației;
 - 5) să primească informații clare și accesibile privind regulile de funcționare ale Serviciului, programul de activitate și serviciile disponibile.
 - 6) să aibă acces la servicii de igienă personală (duș, spălătorie, toaletă) și la produse de igienă de bază;
 - 7) să beneficieze, în limita resurselor, de hrană ușoară sau băuturi calde, în special în perioada rece a anului;
 - 8) să beneficieze de consiliere socială și de alte activități de sprijin, în vederea reintegrării sociale sau familiale;
 - 9) să depună plângeri sau sesizări privind modul de prestare a serviciilor, tratamentul primit sau încălcarea drepturilor proprii;
 - 10) să fie informați despre posibilitatea orientării către alte servicii sociale sau medicale, după caz;
 - 11) să se implice, în mod voluntar, în activități de menținere a ordinii și curățeniei în incinta Serviciului;
 - 12) să participe la evaluarea inițială și complexă, elaborarea și revizuirea planului individualizat de asistență;
 - 13) să fie asistați și sprijiniți de către personalul Serviciului în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență
 - 14) să solicite suspendarea sau sistarea prestării serviciilor;

- 15) să fie informați despre drepturile și obligațiile lor în calitate de beneficiari ai Serviciului.

Capitolul V

Managementul și Resursele umane

Secțiunea 1

Managementul Serviciului

48. Managementul Serviciului este realizat de către managerul/șeful Serviciului, care asigură buna funcționare a acestuia, conform prevederilor prezentului Regulament-cadru, Standardelor minime de calitate, precum și a regulamentului intern de activitate.

49. La funcția de manager a Serviciului pot candida persoanele care dețin studii superioare de licență sau master în unul dintre domeniile de formare profesională/specialități: asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept, management sau alte domenii conexe.

50. Managerul/șeful Serviciului exercită următoarele atribuții:

- 1) asigură funcționarea Serviciului în corespundere cu Standardele minime de calitate;
- 2) planifică, organizează și coordonează activitățile Serviciului;
- 3) organizează sistemul de control intern managerial al Serviciului;
- 4) administrează mijloacele financiare și toate bunurile materiale transmise în folosință, asigură elaborarea și prezentarea rapoartelor financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative și în concordanță cu principiile bunei guvernări;
- 5) asigură administrarea și managementul resurselor umane în cadrul Serviciului;
- 6) prezintă informații la cererea fondatorului, agențiilor teritoriale de asistență socială, structurilor teritoriale de asistență socială și sau structurilor responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău și UTA Găgăuzia, și altor autorități/instituții cu domenii aferente activității sau monitorizării/controlului activității Serviciului;
- 7) reprezintă Serviciul în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități;
- 8) poartă răspundere deplină pentru calitatea serviciilor prestate;
- 9) elaborează fișele postului pentru personalul din cadrul Serviciului;
- 10) asigură supervizarea profesională a angajaților Serviciului;
- 11) 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 Serviciului;
- 12) elaborează planul anual și lunar de activitate al Serviciului și asigură implementarea acestuia;
- 13) stabilește parteneriate prin identificarea și implicarea organizațiilor necomerciale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii în asigurarea bunei activități a Serviciului.

51. Documentele referitoare la organizarea și funcționarea Serviciului includ:

- 1) regulamentul intern de organizare și funcționare;
- 2) manualul operațional de implementare al serviciului aprobat prin ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale;
- 3) planul anual și lunar de activitate a Serviciului;
- 4) raportul semestrial și anual de activitate;
- 5) acorduri de cooperare cu alte servicii, instituții, organizații necomerciale;
- 6) dosarele beneficiarilor;
- 7) dosarele referitoare la resursele umane;
- 8) autorizațiile de funcționare;
- 9) registrele specifice de evidență în cadrul Serviciului;
- 10) alte documente, în caz de necesitate.

Secțiunea a 2-a

Resursele umane

52. Serviciul 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.

53. Personalul Serviciului include:

- 1) personalul administrativ (manager/șeful serviciului);
- 2) personalul specializat, care este format din asistent social, psiholog, asistent medical, juristconsult și/sau alți specialiști relevanți;
- 3) personalul auxiliar.

54. Atribuțiile de bază ale asistentului social în cadrul Serviciului sunt:

- 1) Evaluarea inițială a situației sociale a beneficiarilor;
- 2) Oferirea de consiliere socială și suport psihosocial;
- 3) Coordonarea accesului la servicii și resurse comunitare;
- 4) Monitorizarea și documentarea cazurilor;
- 5) Implicarea în activități de prevenire și reintegrare socială a beneficiarului.

55. Atribuțiile de bază ale psihologului în cadrul Serviciului sunt:

- 1) Evaluarea psihologică a beneficiarilor;
- 2) Asigurarea consilierii psihologice individuale și de grup a beneficiarilor;
- 3) Elaborarea și implementarea planurilor de intervenție psihologică;
- 4) Realizarea activităților de prevenire a situațiilor de risc psihosocial și de promovare a sănătății mintale prin programe de educație psihologică destinate beneficiarilor Serviciului;
- 5) Monitorizarea, raportarea și colaborarea interinstituțională.

56. Atribuțiile de bază ale asistentului medical în cadrul Serviciului sunt:

- 1) Evaluarea stării generale de sănătate a beneficiarilor Serviciului;
- 2) Monitorizarea zilnic starea de sănătate a beneficiarilor din cadrul Serviciului;
- 3) Acordă primul ajutor medical în caz de urgență și, după caz, asigură legătura cu serviciile medicale specializate;
- 4) Asigură supravegherea respectării regulilor de igienă în cadrul Serviciului;
- 5) Desfășoară activități de educație pentru sănătate și promovare a unui stil de viață sănătos, adaptat nevoilor beneficiarilor.

57. Atribuțiile de bază ale jurisconsultului în cadrul Serviciului sunt:

- 1) Asigurarea asistenței și consultanței juridice pentru beneficiari și personalul din cadrul Serviciului;
- 2) Întocmirea, verificarea și avizarea documentelor cu caracter juridic;
- 3) Reprezentarea intereselor instituției în relația cu alte autorități și instituții;
- 4) Monitorizarea și aplicarea legislației în domeniul asistenței sociale și protecției persoanelor fără adăpost;
- 5) Sprijinirea beneficiarilor în demersurile legale personale.

58. În corespundere cu necesitățile individuale ale beneficiarilor Serviciului, prestatorul Serviciului poate angaja în calitate de personal specializat cu normă deplină sau parțială și alți specialiști.

59. Recrutarea și evaluarea personalului este realizată de către prestatorul Serviciului.

60. Regulamentul intern al Serviciului, structura organizatorică, statul de personal și fișele de post ale angajaților sunt aprobate de către persoana cu funcție de conducere a prestatorului Serviciului.

61. Prestatorul Serviciului angajează personalul în conformitate cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate și Codul muncii al Republicii Moldova, în baza contractului individual de muncă sau, după caz, în baza contractului de prestări servicii.

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

63. Personalul Serviciului își exercită atribuțiile în conformitate cu fișa postului, drepturile și obligațiile contractuale și cu normele deontologice.

64. Managerul Serviciului asigură organizarea cu regularitate a ședințelor de supervizare profesională a angajaților în vederea consolidării competențelor profesionale, gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.

65. Personalul Serviciului este obligat să efectueze examenul medical la angajare și examene medicale periodice și la reluarea activității, conform prevederilor stabilite de către Guvern.

66. Personalul Serviciului are obligația de a avea o atitudine profesionistă în relațiile cu beneficiarul și responsabilitatea de a-și exercita cu operativitate și eficiență atribuțiile stabilite prin fișele postului. Personalul Serviciului va semna și va respecta Codul de conduită aprobat de Prestator.

67. Personalul Serviciului este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor obținute în exercitarea atribuțiilor și nu pot solicita sau primi recompense ori avantaje de la beneficiari sau terți, fapt confirmat prin semnarea declarației de confidențialitate.

68. Personalul la momentul angajării urmează cursul de formare profesională inițială, organizat de Prestator cu o durată de 40 ore astronomice dintre care (10 ore teoretice și 10 ore practice).

69. Anual, personalul participă la cursuri de formare profesională continuă, organizate de Prestator cu o durată minimă de 20 ore astronomice.

70. Dosarele personalului angajat sunt păstrate conform prevederilor legale care reglementează accesul la datele cu caracter personal.

Secțiunea a 3-a

Supervizarea profesională a personalului

71. Prestatorul asigură supervizarea profesională sistematică a personalului implicat în oferirea serviciilor în cadrul Serviciului.

72. Procedura de supervizare profesională se aplică tuturor angajaților din cadrul Serviciului.

73. Personalul angajat este supervizat de către managerul/șeful Serviciului, iar managerul/șeful Serviciului este supervizat la rândul său de specialistul supervisor desemnat de Prestator.

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

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

Secțiunea a 4-a

Evaluarea performanțelor personalului

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

77. Evaluarea performanțelor personalului specializat este realizată trimestrial și anual de către managerul/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.

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

Capitolul VI.

Protecție și Reclamații

Secțiunea 1

Depunerea și examinarea plângerilor, sugestiilor sau reclamațiilor

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

80. Beneficiarii Serviciului au dreptul de a formula plângeri cu privire la:

1) calitatea serviciilor prestate în cadrul Serviciului;

2) lezarea drepturilor beneficiarilor de către alți beneficiari și/sau personalul angajat în cadrul Serviciului;

3) excluderea beneficiarului din Serviciu;

4) alte situații.

81. Prestatorul 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.

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

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

1) în boxa pentru plângeri, sugestii și reclamații din cadrul Serviciului;

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

84. Prestatorul dezaproabă orice manifestare de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiari, 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.

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

86. Toți angajații Serviciului respectă politica și procedurile interne de protecție a beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane.

87. Prestatorul informează personalul Serviciului 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.

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

Capitolul VII. Finanțarea Serviciului

89. Serviciul 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.

90. 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 VIII. Dispoziții speciale

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

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

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

Anexa nr. 1
la Regulamentul-cadru
privind organizarea și funcționarea
Serviciului social de adăpost de noapte pentru
persoanele fără adăpost

Cerințele minime privind structura și statele de personal al Serviciului social de adăpost de noapte pentru persoanele fără adăpost

1. Structura și statele de personal se stabilesc în corespundere cu scopul și obiectivele Serviciului.

2. Structura de personal al Serviciului include:

Funcția	Numărul de unități/condiții speciale
Personal administrativ	
1. Manager/șef serviciu	1 unitate
2. Contabil-șef/contabilă-șefă	1 unitate
3. Economist/economistă	0,5 unități
Personal de specialitate	
1. Asistent social/asistentă socială	1 unitate la 50 beneficiari
2. Jurisconsult	1 unitate
3. Psiholog/psihologă	1 unitate
4. Asistent medical/asistentă medicală	1 unitate la 50 beneficiari
5. Frizer/frizeriță	0,5 unități
6. Bucătar/bucătăreasă (după caz)	2 unități
Personal auxiliar	
1. Administrator/administratoare	1 unitate
2. Îngrijitor/îngrijitoare încăperi de producție și de serviciu	1 unitate
3. Recepționist/recepționistă	1 unitate
4. Șofer/șoferiță	1 Unitate .”

STANDARDE MINIME DE CALITATE
pentru serviciile prestate în cadrul
Serviciului adăpost de noapte pentru persoanele fără adăpost
Capitolul I
Principii Generale

Accesibilitatea și disponibilitatea Serviciului – standardul 1

1. Prestatorul de Serviciu (în continuare – prestator) garantează acces egal la Serviciul de adăpost de noapte pentru toate persoanele fără adăpost care sunt eligibili.
2. **Rezultat scontat:** Orice beneficiar eligibil poate beneficia de Serviciu.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Serviciul este accesibil și disponibil 24/24 ore;
 - 2) Datele de contact ale prestatorului (adresa, numărul de telefon/fax și e-mail) sunt disponibile populației;
 - 3) Populația poate contacta prestatorul în scris, la telefon/fax, prin e-mail;
 - 4) Personalul Serviciului comunică cu solicitanții sau beneficiarii în limba română sau altă limbă, în funcție de limba vorbită de aceștia;
 - 5) Prestatorul Serviciului deține o procedură de admitere a beneficiarilor în cadrul Serviciului;
 - 6) Prestatorul Serviciului respectă criteriile de eligibilitate privind admiterea beneficiarilor în cadrul Serviciului.

Informare și sensibilizare – standardul 2

4. Prestatorul asigură informarea comunității, a beneficiarilor și a solicitanților despre scopul, obiectivele, principiile și activitățile Serviciului.
5. **Rezultat scontat:** Solicitanții de serviciu, beneficiarii și comunitatea au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a Serviciului.
6. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Prestatorul Serviciului dispune de materiale informaționale despre Serviciu, care sunt prezentate într-un limbaj accesibil și revizuite în caz de necesitate;
 - 2) Prestatorul informează comunitatea despre Serviciu prin diferite metode;
 - 3) Prestatorul dispune de un ghid pentru beneficiari, care descrie serviciile oferite acestora pe perioada prestării Serviciului și drepturile/responsabilitățile lor în cadrul Serviciului;
 - 4) Materialele informative trebuie să cuprindă, cel puțin: o scurtă descriere a Serviciului, o prezentare privind numărul de locuri din Serviciu, alte servicii și facilități oferite.

Colaborare și parteneriat - standardul 3

7. Prestatorul aplică o strategie de comunicare bazată pe colaborare activă la nivel național, raional/municipal și local și asigură cooperarea intersectorială cu alte autorități sau instituții/organizații care activează în domeniul serviciilor sociale, medicale, juridice și educaționale, inclusiv cu agenți economici, organizații necomerciale, internaționale care să asigure buna funcționare a Serviciului.
8. **Rezultatul scontat:** Prestatorul, în baza acordurilor de parteneriat încheiate cu diverse instituții/organizații active în domeniu își îmbunătățește calitatea serviciilor oferite beneficiarilor.
9. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) 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;

- 2) Cooperarea intersectorială cu alte autorități sau instituții asigură referirea beneficiarilor către alte servicii, conform competențelor;
- 3) Parteneriatele stabilite au drept scop crearea unei game variate de servicii sociale și asigurarea unui impact mai eficient asupra beneficiarilor;
- 4) Prestatorul respectă responsabilitățile ce îi sunt atribuite în acordurile de parteneriat;
- 5) Prestatorul întreprinde acțiuni pentru ca Serviciul să beneficieze de proiecte implementate la nivel național și internațional.

Confidențialitatea informației – standardul 4

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

11. **Rezultatul scontat:** Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu cadrul normativ legal în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

12. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul dispune de o procedură cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal;
- 2) Personalul din cadrul Serviciului cunoaște și respectă regulile de operare a informației cu caracter personal;
- 3) Personalul Serviciului semnează declarația cu privire la confidențialitatea, imparțialitatea și nedezevăluirea datelor cu caracter personal;
- 4) Beneficiarul, ocrotitorul autorizat și membrii familiei acestuia sunt informați despre prelucrarea datelor cu caracter personal și semnează acordul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.

Nondiscriminarea și asigurarea egalității – standardul 5

13. Prestatorul asigură respectarea principiului nediscriminării 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 sunt sancționate prin răspundere disciplinară, civilă, contravențională și penală, conform legislației.

Respectarea demnității umane și dreptul la viața privată – standardul 6

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

17. **Rezultatul scontat:** Prestatorul asigură respectarea demnității umane și a dreptului beneficiarului la viață privată și intimă.

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) Beneficiarul dispune de spațiu privat, precum și posibilitatea de a păstra în siguranță bunurile personale.

Capitolul II.
Organizarea și funcționarea Serviciului
Secțiunea 1

Amplasarea și amenajarea Serviciului
Mediul extern al Serviciului – Standardul 7

19. Serviciul este amplasat în comunitate sau în imediata apropiere a acesteia, astfel încât să permită accesul beneficiarilor la toate resursele și facilitățile ei.

20. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii au acces facil, sigur și nediscriminatoriu la sediul Serviciului, precum și la serviciile, resursele și facilitățile oferite de comunitate, fapt ce contribuie la menținerea incluziunii sociale, la participarea activă și la creșterea gradului de incluziune în viața comunității.

21. **Indicatori de realizare:**

- 1) Serviciul este situat într-o zonă cu flux de populație redus și acces la mijloacele de transport public;
- 2) Serviciul este amplasat în comunitate, astfel încât să asigure accesul beneficiarilor la toate resursele și infrastructura serviciilor comunitare: sănătate, educație, muncă, cultură, petrecerea timpului liber, relații sociale;
- 3) Serviciul dispune de: telefon (cu linie telefonică directă) și acces la internet;
- 4) Serviciul dispune de spații amenajate pentru activități în aer liber;
- 5) Serviciul asigură amenajarea spațiilor exterioare cu: bănci, foișoare, spații verzi, spații pentru gospodărie proprie etc.

Mediul intern al Serviciului- standardul 8

22. Prestatorul de servicii asigură beneficiarilor un mediu intern sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora.

23. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii trăiesc într-un mediu sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora, au acces și pot utiliza infrastructura internă a instituției.

24. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul 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, instruire periodice, planuri de evacuare etc), autorizația sanitar-veterinară și pentru siguranța alimentelor (necesară dacă Serviciul are bloc alimentar propriu (bucătărie, depozit pentru produse alimentare, spălătorie de vase etc.) care confirmă respectarea normelor de igienă, depozitare, preparare și servire a alimentelor), contracte de prestări servicii (deșeuri, apă, canalizare, salubritate, energie electrică, gaz);
- 2) Edificiul destinat Serviciului este asigurat cu apeduct, inclusiv apă caldă, canalizare, încălzire, energie electrică, telefonie, internet, sisteme de ventilare, iluminare naturală, servicii de pază;
- 3) Spațiile interioare sunt adaptate rezonabil, în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor;
- 4) Serviciul este amenajat într-un mod care asigură accesibilitatea persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu dificultăți de mobilitate fiind dotat cu căi de acces, instalate cu respectarea normativelor în construcții;
- 5) Serviciul dispune de dormitoare care sunt menținute curate în permanență;
- 6) Blocul alimentar este amplasat și amenajat conform regulilor sanitaro-igienice;
- 7) Serviciul dispune de grupuri sanitare cu încuietori interioare și iluminat adecvat, suficiente pentru beneficiari, repartizate după sex/gen;
- 8) Serviciul este dotat cu blocuri sanitare: chiuvete, WC-uri, dușuri amenajate cu instalații sanitare necesare, inclusiv asigurate cu săpun;

- 9) Serviciul este dotat cu un număr suficient de băi și dușuri pentru beneficiari, din care cel puțin una adaptată pentru persoanele cu dizabilități;
- 10) Spațiile igienico-sanitare sunt asigurate cu apă rece, caldă și săpun;
- 11) Instalațiile electrice din băi sunt izolate;
- 12) Spațiul igienico-sanitar asigură intimitatea, accesul în siguranță a beneficiarilor;
- 13) Spațiile interne ale Serviciului asigură condiții de protecție a beneficiarilor de orice traumatizare: securitatea prizelor, colțurilor ascuțite ale mobilierului, geamurilor, balcoanelor, scărilor etc.;
- 14) Serviciul dispune de panouri informative privind evacuarea de urgență, în caz de incendiu sau cutremur. Numerele telefoanelor de urgență sunt afișate într-un loc vizibil;
- 15) Serviciul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare;
- 16) Serviciul dispune de birouri pentru personal, care sunt echipate în corespundere cu specificul activității acestuia;
- 17) Serviciul dispune de grupuri sanitare separate pentru personal.

Secțiunea a 2-a

Managementul de caz în cadrul Serviciului

Admiterea în Serviciu – standardul 9

25. Beneficiarii sunt admiși în Serviciu conform criteriilor de eligibilitate prevăzute în regulamentul intern de organizare și funcționare a Serviciului și procedurii de admitere.
26. **Rezultat scontat:** Beneficiarii sunt admiși în Serviciu în mod echitabil și transparent, conform criteriilor de eligibilitate stabilite de către Prestator.
27. **Indicatori de realizare:**
- 1) Prestatorul dispune și aplică o procedură clară de admitere a beneficiarilor în Serviciu;
 - 2) Personalul cunoaște și aplică procedura de admitere a beneficiarilor în Serviciu;
 - 3) Beneficiarii admiși în Serviciu sunt înregistrați în Registrul de admitere a beneficiarilor.

Evaluarea necesităților de asistență ale beneficiarului Serviciului – standardul 10

28. Prestatorul asigură efectuarea evaluării individuale a necesităților de asistență ale beneficiarului.
29. **Rezultat scontat:** Necesitățile fiecărui beneficiar sunt identificate.
30. **Indicatorii de realizare:**
- 1) Evaluarea necesităților de asistență este realizată, cu implicarea beneficiarului, de către managerul de caz, membrii echipei multidisciplinare, alți specialiști relevanți, după caz, asistentul social comunitar;
 - 2) Evaluarea inițială a necesităților se realizează conform Manualului operațional al Serviciului aprobat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale;
 - 3) Evaluarea complexă a necesităților de asistență socială se realizează conform Manualului operațional al Serviciului..

Planificarea serviciilor – standardul 11

31. Prestatorul asigură o planificare individualizată a serviciilor pentru fiecare beneficiar.
32. **Rezultat scontat:** Fiecare beneficiar dispune de un plan individualizat de asistență.
33. **Indicatori de realizare:**
- 1) Planul individualizat de asistență stabilește:
 - a) obiectivele ce urmează a fi atinse;
 - b) acțiunile care urmează a fi realizate și termenele de realizare a acestora;
 - c) persoanele/instituțiile implicate în realizarea planului individualizat de asistență.
 - 2) În cazul în care beneficiarul necesită și alte servicii decât cele pe care le poate asigura Serviciul, acestea pot fi acordate de alți prestatori de servicii sau instituții din comunitate și vor fi

incluse în planul individualizat de asistență;

3) Managerul de caz în comun cu beneficiarul sînt responsabili de implementarea planului individualizat de asistență;

4) Managerul de caz revizuieste planul individualizat de asistență în caz de necesitate, dar nu mai rar de o dată în lună;

5) Revizuirea planului individualizat de asistență se realizează în cadrul ședințelor de lucru, cu participarea managerului de caz, a membrilor echipei multidisciplinare, a beneficiarului, a altor specialiști;

6) Managerul de caz întocmește procesul-verbal al ședinței de revizuire, în care include concluzii și recomandări privind modificarea/completarea planului individualizat de asistență.

Implicarea beneficiarului – standardul 12

34. Prestatorul încurajează beneficiarii să participe la procesul de prestare a serviciilor.

35. **Rezultat scontat:** Implicarea beneficiarului contribuie la responsabilizarea acestuia în atingerea obiectivelor stabilite în planul individualizat de asistență.

36. **Indicatori de realizare:**

1) Personalul Serviciului implică beneficiarul în luarea deciziilor care îl vizează;

2) Personalul încurajează și sprijină beneficiarul să participe la desfășurarea activităților din cadrul Serviciului, în conformitate cu planul individualizat de asistență, și să-și asume responsabilități;

3) Personalul Serviciului realizează cu regularitate discuții individuale cu beneficiarul în scopul sporirii încrederii în sine.

Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor – standardul 13

37. Prestatorul deține și aplică procedura privind suspendarea sau sistarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului.

38. **Rezultat scontat:** Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului se realizează în condiții de siguranță pentru beneficiar.

39. **Indicatori de realizare:**

1) Temeiurile de suspendare sau sistare a serviciilor:

a) realizarea obiectivelor stipulate în planul individualizat de asistență;

b) decizia echipei multidisciplinare;

c) solicitarea beneficiarului;

d) încălcarea în mod repetat a regulamentului de ordine interioară (încălcarea regimului de disciplină și sanitar, neparticiparea la programe și activități, abuz de alcool, consumul ilicit de substanțe psihoactive etc.);

e) aducerea de prejudicii integrității fizice a altor beneficiari sau a personalului Serviciului;

f) alte situații care pot aduce prejudicii Serviciului și interesului superior al beneficiarului;

g) decesul beneficiarului.

2) Condițiile de suspendare sau sistare sînt aduse la cunoștința beneficiarului într-un mod accesibil pentru acesta.

3) În caz de deces al beneficiarului, după caz, managerul Serviciului asigură serviciile de funeralii, cu respectarea, pe cît este posibil, a dorințelor defunctului. Informația privind suspendarea sau sistarea prestării serviciilor se arhivează în dosarul beneficiarului, cu asigurarea normelor de confidențialitate.

CAPITOLUL III

TIPURI DE SERVICII PRESTATE

Planificarea și dezvoltarea serviciilor – standardul 14

40. Prestatorul asigură planificarea și dezvoltarea activităților din cadrul Serviciului, astfel încât acestea să corespundă necesităților beneficiarilor, precum și scopului și obiectivelor stabilite.

41. **Rezultatul scontat:** Activitățile realizate contribuie la funcționarea eficientă așii la satisfacerea necesităților beneficiarilor.

42. **Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul, la începutul fiecărui an, 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.

2) Prestatorul planifică mijloace financiare necesare pentru activitatea Serviciului;

3) Prestatorul întocmește rapoarte de activitate, inclusiv financiare, trimestriale, semestriale și anuale;

4) Managerul/șeful Serviciului acordă suport metodologic personalului și monitorizează implementarea planului anual de activitate, în limitele resurselor alocate, în termenele și conform indicatorilor calitativi stabiliți.

Serviciul de alimentație – Standardul 15

43. Serviciul asigură o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ pentru toți beneficiarii.

44. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii sunt asigurați cu o alimentație adecvată, echilibrată din punct de vedere nutritiv, adaptată nevoilor individuale și recomandărilor medicale, care contribuie la menținerea stării de sănătate, a energiei și a bunăstării generale.

45. **Indicatori de realizare:**

1) Serviciul dispune de spații cu destinația de bucătărie, dotate cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru gătit, frigider, congelator, hotă, mașină de spălat vase și altele;

2) Serviciul 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.

3) În situația în care Serviciul utilizează servicii de catering, masa de prânz și cina se servesc în sala de mese;

4) Serviciul 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 dețină toate autorizațiile și avizele de funcționare care confirmă dreptul de prestare a serviciilor și conformitatea acestora cu standardele prevăzute în domeniul alimentației publice;

5) Prestatorul deține rezerve de hrană specială pentru persoanele cu afecțiuni specifice (de exemplu, diabet zaharat, boală celiacă etc.).

Asistență pentru efectuarea igienei personale și igienei hainelor și lenjeriei – Standardul 16

46. Serviciul dispune de condiții adecvate pentru acordarea ajutorului și îngrijirii necesare, asigurând beneficiarilor posibilitatea de a-și continua viața cu demnitate, cu respectarea igienei personale. Totodată, sunt oferite 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) Serviciul dispune de încăperi amenajate și adaptate conform necesităților beneficiarilor pentru realizarea igienei personale;
- 2) Serviciul asigură fiecărui beneficiar obiecte de igienă personală;
- 3) Personalul Serviciului este instruit pentru acordarea suportului necesar în realizarea igienei personale a beneficiarilor;
- 4) Serviciul facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire a personalului de îngrijire astfel încât, în activitatea depusă să țină cont, în permanență, de principiul respectării demnității și intimității beneficiarului;
- 5) Serviciul dispune de încăperi amenajate și dotate cu mașini automate pentru spălarea și uscarea hainelor și lenjeriei;
- 6) Serviciul dispune de încăperi amenajate pentru păstrarea produselor igienice și dezinfectanților;
- 7) Serviciul planifică resurse financiare necesare pentru procurarea articolelor chimice pentru spălarea și dezinfectarea hainelor și lenjeriei.

Serviciul de consiliere psihologică – Standardul 17

49. Prestatorul asigură, în caz de necesitate, consiliere psihologică beneficiarilor Serviciului.
50. **Rezultatul scontat:** Consilierea psihologică este acordă beneficiarilor individual sau în grup în funcție de necesitățile identificate.
51. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Serviciul are angajat un psiholog cu experiență de lucru cu persoanele fără adăpost;
 - 2) Serviciul deține spațiu amenajat corespunzător pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiari și psiholog, inclusiv a oferi siguranță și încredere beneficiarului;
 - 3) Spațiul pentru consiliere este mobilat corespunzător (scaune confortabile, masă, decor neutru, iluminare adecvată);
 - 4) Prestatorul asigură confidențialitatea discuțiilor (ușă închisă, lipsa întreruperilor, respectarea intimității beneficiarilor);
 - 5) Se ține evidența ședințelor de consiliere (registru, fișe de observație psihologică, rapoarte de activitate);
 - 6) 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).

Incluziunea socială a beneficiarilor – Standardul 18

52. Serviciul promovează, încurajează și desfășoară activități pentru menținerea și facilitarea (re)integrării beneficiarilor în familie și comunitate.
53. **Rezultatul scontat:** Personalul Serviciului întreprinde acțiunile necesare în vederea incluziunii sociale a beneficiarilor, în funcție de necesitățile lor specifice. Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină contactele sociale (familie și comunitate).
54. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Serviciul pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare cu membrii de familie și prietenii (telefon, e-mail, facilitarea trimiterii și primirii corespondenței prin poștă);
 - 2) Serviciul planifică, împreună cu beneficiarii, și organizează periodic activități de socializare cu membrii comunității, pentru a promova contactele sociale și pentru a sensibiliza comunitatea cu privire la nevoile și viața beneficiarilor;
 - 3) Serviciul asigură condițiile necesare pentru derularea activităților de socializare și petrecere a timpului liber.

CAPITOLUL III

Managementul și Resursele Umane a Serviciului

Managementul Serviciului – Standardul 19

55. Prestatorul respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea Serviciului.

56. **Rezultatul scontat:** Serviciul funcționează în conformitate cu legislația națională aplicabilă, respectând toate reglementările referitoare la organizarea, administrarea, securitatea și protecția beneficiarilor.

57. **Indicatori de realizare:**

1) Serviciul deține și aplică un regulament intern de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciului;

2) Serviciul este condus de un manager/șef serviciu cu studii superioare în unul din următoarele domenii: pedagogie, psihologie, psihopedagogice, asistență socială, medicină, drept, management și alte domenii conexe;

3) Angajarea managerului/șefului Serviciului se efectuează de către Prestator conform legislației muncii;

4) Managerul/șeful serviciului activează în baza contractului individual de muncă și a fișei de post;

5) Managerul/șeful Serviciului planifică și de comun cu echipa Serviciului implementează/realizează planul de activitate;

6) Șeful Serviciului este responsabil de gestionarea eficientă a resurselor financiare și bunurilor Serviciului;

7) Managerul/șeful Serviciului 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;

8) Managerul/șeful Serviciului 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;

9) Managerul/șeful Serviciului elaborează anual un raport de activitate, pe care îl pune la dispoziția fondatorului și a altor autorități competente și îl publică pe site-ul Serviciului sau, după caz, pe site-ul prestatorului/fondatorului.

**Recrutarea, angajarea, evaluarea
și promovarea personalului – Standardul 20**

58. Serviciul dispune de o structură de personal în concordanță cu scopul și obiectivele sale.

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

60. **Indicatori de realizare:**

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

2) Prestatorul deține o procedură documentată privind recrutare a personalului;

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

4) Fiecare angajat al Serviciului 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;

5) Prestatorul 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;

6) Prestatorul stabilește și revizuieste periodic numărul personalului, în corespundere cu dinamica necesităților beneficiarilor;

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

8) Evaluarea personalului se realizează trimestrial și anual, de către managerul/șeful Serviciului, care transmite prestatorului rapoartele privind evaluarea performanțelor profesionale și a necesităților de formare a personalului angajat;

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

Formarea inițială și continuă a personalului – Standardul 21

61. Prestatorul asigură formarea inițială și continuă a personalului Serviciului.

62. **Rezultatul scontat:** Dezvoltarea profesională a personalului Serviciului contribuie la prestarea calitativă a serviciilor.

63. **Indicatori de realizare:**

1) Managerul/șeful Serviciului planifică și organizează formarea inițială și continuă a personalului;

2) Managerul/șeful Serviciului identifică și prezintă Prestatorului, după caz, Fondatorului necesitățile de formare ale personalului;

3) Managerul/șeful Serviciului identifică mijloace financiare necesare pentru formarea personalului;

4) Managerul/șeful Serviciului elaborează planul anual de formare profesională a personalului;

5) Prestatorul organizează pentru personalul Serviciului cursul de formare profesională inițială, cu o durată de 40 ore și anual, cursuri de formare profesională continuă, cu durata de minim 20 de ore astronomice;

6) Managerul/șeful Serviciului ține evidența instruirilor de care a beneficiat personalul.

Supervizarea profesională – standardul 22

64. Prestatorul deține o procedură de supervizare profesională a personalului Serviciului.

65. **Rezultatul scontat:** Personalul din cadrul Serviciului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor prestate prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru și prevenirea arderii profesionale.

66. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul dispune de un sistem eficient de supervizare profesională a resurselor umane;

2) Personalul din cadrul Serviciului este supervizat de către managerul/șeful Serviciului;

3) Funcția de supervisor al managerului/șeful Serviciului este asigurată de către Prestator;

4) Sesiunile de supervizare au loc lunar, trimestrial și anual, precum și ori de câte ori este necesar;

5) Sesiunile de supervizare se desfășoară individual și în grup și includ:

a) metodele de intervenție aplicate;

b) schimbul de experiență;

c) starea emoțională a personalului;

d) modalitatea de împărtășire a experienței și de discutare a cazurilor mai dificile;

e) identificarea soluțiilor de consolidare a spiritului de echipă.

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

Managementul documentației referitoare la resursele umane – standardul 23

67. Prestatorul asigură managementul documentației Serviciului referitoare la resursele umane.

68. **Rezultatul scontat:** Documentele referitoare la resursele umane contribuie la eficientizarea activităților desfășurate, obiectivele asumate, rezultatele așteptate în cadrul Serviciului.

69. **Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul deține următoarele documente cu privire la resursele umane:
 - a) fișele de post;
 - b) dosarele personale;
 - c) rapoartele ședințelor de supervizare;
 - d) rapoartele de evaluare a performanțelor profesionale trimestriale și anuale;
 - e) alte documente, în caz de necesitate.
- 2) Dosarele personale ale personalului angajat sunt păstrate în conformitate cu legislația;
- 3) Personalul Serviciului are acces la informația din dosarul său.

Capitolul V
Protecție și Reclamații
Protecția împotriva violenței, neglijării, exploatării,
hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant
și/sau a traficului de ființe umane- standardul 24

70. Prestatorul asigură protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, 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.

71. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, violenței, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant.

72. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul are elaborată și aplică propria procedură privind protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor, violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant. Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul Serviciului, alți beneficiari, eventual membri de familie/ocrotitorului autorizat;

2) Prestatorul încurajează și sprijină beneficiarii și personalul angajat pentru a sesiza orice formă de abuz, violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire, a tratamentului inuman și/sau degradant;

3) Prestatorul instruește personalul cu privire la: prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din Serviciu, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în familie sau în comunitate. Sesiunile de instruire a personalului se înscriu în Registrul de evidență privind formarea inițială și continuă a personalului angajat;

4) Prestatorul 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;

5) Serviciul 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;

Depunerea și examinarea plângerilor, sugestiilor
și reclamațiilor– standardul 25

73. Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și exprime liber opinia și sugestiile privind activitatea Serviciului și calitatea serviciilor prestate.

74. **Rezultatul scontat:** Nemulțumirile și sesizările beneficiarilor sunt identificate și soluționate în timp util, contribuind la îmbunătățirea continuă a calității serviciilor și la creșterea gradului de satisfacție al beneficiarilor. .

75. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul deține și aplică o procedură de recepționare, înregistrare și examinare a plângerilor, sugestiilor și reclamațiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire

la lezarea drepturilor beneficiarilor Serviciului;

2) Serviciul 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 managerul/șeful Serviciului, în prezența a doi beneficiari și se înregistrează în Registrul de evidență a plângerilor, sugestiilor și reclamațiilor cu dată și număr;

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

4) Beneficiarii la admitere sunt informați privind formularea de plângeri, sugestii sau reclamații, acest fapt se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.”

5. Hotărârea Guvernului nr. 1010/2016 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului social regional pentru asistența persoanelor infectate HIV/SIDA și a membrilor familiilor acestora și a standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr. 288-292, art. 1096), cu modificări ulterioare, se modifică după cum urmează:

5.1. în Hotărâre:

5.1.1 punctul 2 va avea următorul conținut: „Centrele sociale regionale pentru asistența persoanelor infectate HIV/SIDA și a membrilor familiilor acestora sunt instituite prin decizia Agențiilor teritoriale de asistență socială, consiliului municipal Chișinău și a Comitetului Executiv al UTA Găgăuzia.

5.1.2 la punctul 9 textul „Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei” se substituie cu cuvintele „Ministerul Muncii și Protecției Sociale”;

5.1.3 anexa nr. 1 va avea următorul cuprins:

”Anexa nr. 1
la Hotărârea Guvernului
nr. 1010/2016

REGULAMENTUL-CADRU **privind organizarea și funcționarea Centrului social regional pentru asistența** **persoanelor infectate HIV/SIDA și a membrilor familiilor acestora**

Capitolul I **DISPOZIȚII GENERALE**

1. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului social regional pentru asistența persoanelor infectate HIV/SIDA și a membrilor familiilor acestora (în continuare – Regulament-cadru) reglementează modul de organizare și funcționare, scopul, obiectivele, mecanismele de protecție și reclamații, modul de gestionare a patrimoniului și finanțarea acestuia.

2. Prestator al Serviciului social Centrul social regional pentru asistența persoanelor infectate HIV/SIDA și a membrilor familiilor acestora (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 servicii sociale, dacă este acreditat în conformitate cu prevederile Legii nr.129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.

4. Centrul social regional pentru asistența persoanelor infectate HIV/SIDA și a membrilor familiilor acestora (în continuare – Centru) reprezintă o instituție de profil social care prestează servicii integrate de asistență și suport pentru persoanele care trăiesc cu HIV și familiilor acestora la nivel regional.

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

6. În sensul prezentului Regulament-cadru, noțiunile utilizate semnifică următoarele:

1) *fondator* – persoana fizică sau juridică care a fondat și în condițiile legii asigură buna funcționare a Centrului social regional pentru asistența persoanelor infectate HIV/SIDA și a membrilor familiilor acestora;

2) *beneficiar* – persoană infectată HIV/SIDA, copiii acesteia și membrii familiei extinse a acesteia care sînt referiți și asistați în cadrul Centrului, cetățeni ai Republicii Moldova, precum și străini specificați în art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova;

3) *persoane infectate HIV* – persoane a căror rezultate prezintă indici a infecției cu HIV (de exemplu, prezența anticorpilor împotriva HIV) la un test de sânge;

4) *persoane afectate HIV* - persoanele care trăiesc în aceeași familie, comunitate sau au o relație apropiată cu persoanele infectate cu HIV și care resimt impactul social, psihologic sau economic al acestei situații;

5) *grupuri vulnerabile* – grupuri de persoane, care din cauza unor factori sociali, economici, culturali, fizici sau de sănătate, se află într-o situație de risc sporit de infectare cu HIV;

6) *tratament antiretroviral (TARV)* – o combinație de medicamente care acționează prin diferite mecanisme asupra ciclului de replicare a HIV, previne multiplicarea virusului. Sub acțiunea acestui tratament are loc reprimarea maximală a nivelului de ARN HIV, restabilirea calitativă și cantitativă a imunității, prelungirea și îmbunătățirea calității vieții pacientului și prevenirea transmiterii ulterioare a infecției cu HIV;

7) *Aderența la TARV* – angajarea și participarea corectă a pacientului la realizarea planului de îngrijire și tratament în colaborare cu medicul și asistentul social. Implică înțelegerea informațiilor medicale, consimțământul pacientului/beneficiarului și stabilirea unei relații de parteneriat pacient-medic, sau beneficiar - asistent social. Nivel înalt al aderenței este definit ca administrarea a peste 95 la sută din dozele prescrise;

8) *echipa multidisciplinară din cadrul Centrului* – grup constituit din personalul Centrului (asistenți sociali, psihologi, consilieri, consultanți de la egal la egal, cadre medicale) și membrii organizațiilor necomerciale care activează în domeniul prevenirii HIV/SIDA și prestării serviciilor psihosociale și care oferă suport în soluționarea situațiilor de dificultate ale beneficiarului în procesul de asistență și reintegrare socială, familială și profesională a acestuia;

9) *echipă multidisciplinară teritorială* – grup organizat de specialiști din diferite domenii (asistență socială, medicală, psihologică, juridică, educațională și altele), care colaborează coordonat la nivel teritorial pentru furnizarea serviciilor integrate persoanelor care trăiesc cu HIV/SIDA și membrilor familiilor acestora, asigurând monitorizarea, sprijinul și reintegrarea socială a beneficiarilor;

10) *manager de caz* – asistentul social din cadrul Centrului, responsabil de evaluarea nevoilor beneficiarului, elaborarea, implementarea și monitorizarea planului individualizat de asistență a beneficiarilor, în conformitate cu instrucțiunile metodologice elaborate și aprobate de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale și Ministerul Sănătății, asigurând coordonarea intervențiilor și implicarea beneficiarului în procesul decizional;

11) *incluziune socială* – ansamblu de măsuri și acțiuni specifice în vederea restabilirii și menținerii relațiilor familiale comunitare și profesionale ale persoanei care trăiesc cu HIV/SIDA și asigurarea accesului acestora la resurse și servicii;

12) *acord de colaborare* – document semnat între prestator și beneficiar, în conformitate cu prevederile managementului de caz, care stabilește condițiile de prestare a serviciilor și desfășurare a activităților, obiectivele urmărite, procedura de suspendare și/sau încetare a acestora, drepturile și obligațiile părților, precum și modalitățile de evaluare a progresului beneficiarului, în concordanță cu principiile managementului de caz și cu Standardele minime de calitate;

13) *consiliu coordonator al Centrului* – structură consultativă internă, formată din reprezentanți ai beneficiarilor, ai societății civile, voluntarilor și personalului Centrului, prezidată de

director, care are rolul de a contribui la luarea deciziilor privind funcționarea, planificarea strategică, monitorizarea și evaluarea calității serviciilor, asigurând transparență și participare comunitară;

14) *specialist consilier de la egal la egal* - persoană care trăiește cu HIV sau care interacționează direct cu persoane care trăiesc cu HIV/SIDA, de la egal la egal, prin activități de sprijin psihosocial, consiliere, informare și orientare a beneficiarilor, pe baza experienței proprii de viață, contribuind la reducerea stigmatizării, promovarea drepturilor omului și implicarea comunitară;

15) *manualul operațional al Centrului* – ghid metodologic aprobat de Ministerul muncii și protecției sociale 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;

16) *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 Serviciului.

Capitolul II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ORGANIZARE

7. Scopul Centrului este de a oferi servicii integrate de suport persoanelor care trăiesc cu HIV/SIDA și membrilor familiei acestora în situații dificile în vederea îmbunătățirii calității vieții acestora, reabilitării și (re)integrării sociale, referirii acestora la alte servicii sociale, medicale sau educaționale, conform necesităților individuale.

8. Obiectivele Centrului sunt:

1) susținerea și mobilizarea comunității în vederea eliminării stigmatizării și discriminării față de persoanele care trăiesc cu HIV/SIDA și membrilor familiei acestora aflați în situații dificile, prin promovarea incluziunii sociale;

2) facilitarea socializării și incluziunii beneficiarilor prin dezvoltarea relațiilor cu comunitatea și sprijinirea accesului la resursele și serviciile existente în comunitate;

3) prestarea calitativă și personalizată a serviciilor sociale, medicale, psihologice și juridice, în funcție de necesitățile individuale și situația specifică a persoanelor care trăiesc cu HIV/SIDA, în baza unei abordări integrate și centrate pe beneficiar, cu respectarea confidențialității și a dreptului la demnitate;

4) menținerea și dezvoltarea capacităților funcționale, a stării de sănătate fizică și psihologică, precum și a abilităților de autoîngrijire și adaptare socială a persoanelor care trăiesc cu HIV/SIDA, în vederea unei vieți active și independente în comunitate;

5) desfășurarea unor activități de educație pentru sănătate, formare, consiliere și suport psiho-social, adaptate necesităților individuale și de grup, promovând incluziunea socială și reducerea stigmatizării, inclusiv prin utilizarea instrumentelor digitale și a platformelor de informare accesibile;

9. Centrul își desfășoară activitatea în conformitate cu următoarele principii:

1) accesibilitate;

2) disponibilitate;

3) informare;

4) abordare individualizată;

5) abordarea multidisciplinară;

6) egalitatea oportunităților;

7) libertatea de exprimare și respectarea opiniei beneficiarilor;

8) nondiscriminarea și asigurarea egalității;

9) participarea și incluziunea în comunitate și societate;

10) colaborarea și parteneriatul;

11) celeritatea în oferirea serviciilor;

12) confidențialitatea informației;

13) respectarea demnității umane și dreptul la viața privată.

Capitolul III
ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA CENTRULUI
Secțiunea 1

Organizarea Centrului

10. Centrul prestează servicii în regim de zi în funcție de necesitățile beneficiarilor, menite să sprijine depășirea situației de dificultate în care se află.

11. Centrul acordă asistența necesară beneficiarilor în baza parteneriatelor stabilite pentru suplinirea gamei de servicii cu organizațiile societății civile cu activități în domeniu, prin încheierea unui acord de colaborare.

12. Centrul dispune de o capacitate de deservire de la 30 până la 50 beneficiari per/zi.

13. Activitatea Centrului este coordonată de structura teritorială de asistență socială și sau structura responsabilă de asistență socială din municipiul Chișinău și UTA Găgăuzia, unde a fost instituit, și asistată metodologic de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale. Datele raportate privind rezultatele activității Centrului se validează cu medicii din cabinetele teritoriale pentru supravegherea medicală și tratamentul antiretroviral în condiții de ambulatoriu a persoanelor care trăiesc cu HIV/SIDA.

14. În funcție de necesitățile beneficiarilor, Centrul oferă următoarele tipuri de servicii:

- 1) informare și referire către alte servicii sociale și medicale;
- 2) consiliere socială;
- 3) consiliere psihologică;
- 4) consiliere juridică;
- 5) asistență medicală;
- 6) educație pentru sănătate și prevenirea transmiterii HIV/SIDA;
- 7) recuperare fizică;
- 8) (re)integrare în familie și/sau în comunitate;
- 9) mediere comunitară și advocacy;
- 10) referire și suport pentru angajare în câmpul muncii;
- 11) agreement pentru petrecerea timpului liber.

15. Centrul este accesibil beneficiarilor din punct de vedere geografic, fiind amplasat într-o zonă care permite deplasarea facilă cu mijloace de transport public și privat, organizarea de activități în exterior și accesarea serviciilor medicale, educaționale, culturale, de recreere, etc.

16. Spațiile și terenul utilizate de către Centru trebuie să corespundă cerințelor legislației în vigoare privind normele sanitare, igienice, de securitate la incendiu și normele de construcție, astfel încât să asigure un mediu sigur, igienic și adaptat necesităților beneficiarilor.

17. În scopul garantării siguranței, sănătății și protecției beneficiarilor, amplasarea Centrului nu este permisă în subsoluri, spații lipsite de ventilație și iluminare naturală sau în încăperi care pot prezenta pericole de natură fizică, sanitară ori psihologică pentru beneficiari.

18. Centrul asigură amenajarea și dotarea corespunzătoare a spațiilor, astfel încât acestea să favorizeze desfășurarea activităților de consiliere, suport psihosocial, informare, instruire și socializare, cu respectarea principiilor confidențialității, demnității și siguranței beneficiarilor.

19. În organizarea spațiilor și a activităților, Centrul va ține cont de nevoile individuale ale persoanelor infectate cu HIV/SIDA, ale copiilor acestora și ale membrilor familiilor lor, asigurând accesibilitatea pentru persoanele cu mobilitate redusă și adaptarea mediului la specificul fiecărui grup beneficiar.

Secțiunea a 2-a
Admiterea beneficiarului în Centru

20. Admitere beneficiarului în Centru se va realiza în baza procedurii de admitere a beneficiarului, regulamentul intern al Centrului și Standardele minime de calitate. Pentru accesarea serviciilor, beneficiarul trebuie să întrunească cel puțin unul din următoarele criterii:

- 1) persoană infectată cu HIV/SIDA;

2) persoană afectată direct de HIV/SIDA (membrii familiei persoanelor care trăiesc cu HIV/SIDA, aflați în situație de risc sau vulnerabilitate;

3) persoană afectată indirect de infecția HIV/SIDA, care solicită consiliere sau suport social;

4) beneficiarii cu domiciliul sau reședința în aria de acoperire a Centrului.

21. La admiterea în Centru se iau în considerare, pentru a nu pune în pericol integritatea celorlalți beneficiari, următoarele contraindicații: prezența maladiilor transmisibile cu risc epidemic sporit, dereglări de comportament care prezintă pericol deosebit pentru societate.

22. Admiterea se face pe baza consimțământului informat al solicitantului, după evaluarea inițială a nevoilor individuale, care este efectuată de către echipa multidisciplinară din cadrul Centrului.

23. Pentru cazurile speciale, inclusiv persoane cu coinfecții sau nevoi medicale și psihosociale complexe, Centrul asigură coordonarea cu serviciile medicale teritoriale și alte servicii specializate, pentru garantarea accesului la tratament și suportul necesar.

24. Pentru persoanele care trăiesc cu HIV cu coinfecția TB (forma pasivă) admiterea se va realiza în baza concluziilor medicilor infecționist și a ftiziopneumologului.

25. În vederea încadrării solicitanților în serviciile prestate în cadrul Centrului și îmbunătățirii aderenței la tratamentul antiretroviral, lucrătorul medical din cadrul Centrului va colabora cu medicii infecționiști din cabinetele teritoriale pentru supravegherea medicală și administrarea tratamentului antiretroviral în condiții de ambulatoriu.

26. În cazul persoanelor care trăiesc cu HIV și prezintă coinfecție TB în formă pasivă, admiterea se realizează numai în baza avizului medicilor infecționiști și ftiziopneumologi.

27. Dosarul beneficiarului trebuie să fie complet și să includă documentele justificative care confirmă eligibilitatea, în conformitate cu procedurile Centrului.

28. Admiterea beneficiarilor în Centru se realizează prin următoarele modalități:

1) la solicitarea directă a persoanei infectate HIV/SIDA, a membrilor familiei acestuia;

2) în baza mecanismului de referire al beneficiarilor către Centru, efectuat de către asistentul social comunitar, instituțiile medico-sanitare, organizațiile necomerciale, instituțiile de drept, voluntari sau alți actori relevanți din comunitate, cu respectarea principiilor consimțământului informat și confidențialității;

3) autosesizare de către personalul Centrului în baza informațiilor disponibile.

29. În cazul adresării directe a beneficiarului, asistentul social din cadrul Centrului contactează asistentul social comunitar din localitatea de domiciliu a beneficiarului, pentru evaluarea situației acestuia conform *managementului de caz*.

30. Admiterea beneficiarilor în Centru se realizează în baza criteriilor de eligibilitate stabilite în prezentul Regulament-cadru, a rezultatelor evaluării inițiale și a recomandărilor echipei multidisciplinare teritoriale, cu respectarea principiilor nediscriminării, egalității de șanse și protecției datelor cu caracter personal.

31. Managerul Centrului în termen de 10 zile lucrătoare de la data recepționării solicitării emite o decizie privind admiterea sau neadmiterea beneficiarului în Centru.

32. Decizia privind admiterea sau neadmiterea în Centru se comunică solicitantului în scris, în termen de 5 zile lucrătoare de la data emiterii acesteia, cu respectarea confidențialității datelor personale.

33. La admiterea beneficiarului în Centru se semnează acordul de colaborare între beneficiar și managerul Centrului, care stabilește responsabilitățile părților, drepturile și obligațiile beneficiarului, precum și măsurile de protejare a datelor cu caracter personal și a confidențialității informațiilor referitoare la statutul HIV al persoanei.

34. După admiterea beneficiarului în Centru, managerul de caz, în colaborare cu asistentul social comunitar și alți specialiști relevanți, efectuează evaluarea complexă a necesităților beneficiarului, în scopul stabilirii spectrului de servicii sociale, medicale, psihologice și educaționale necesare pentru asigurarea incluziunii sociale și a calității vieții acestuia.

Secțiunea a 3-a

Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate

35. Managerul Centrului monitorizează serviciile prestate beneficiarului, implementarea planurilor individualizate de asistență prin organizarea ședințelor ordinare de lucru cu personalul acestuia, cu invitarea, după caz, a reprezentantului Serviciului de asistență socială comunitară din raza teritorială a domiciliului beneficiarului.

36. Echipa multidisciplinară din cadrul Centrului, în termen de 3 zile de la finalizarea evaluării complexe, elaborează planul individualizat de asistență a beneficiarului.

37. Beneficiarul este vizitat la domiciliu de asistentul social comunitar numai prin acordul său exprimat, cu specificarea acestui aspect în planul individualizat de asistență.

38. Managerul de caz întreprinde acțiuni suplimentare de monitorizare, inclusiv în cazuri de urgență sau de suspiciuni privind abaterile sau abuzurile din partea prestatorilor de servicii sociale față de beneficiari.

39. Asistentul social comunitar care efectuează vizite la domiciliul beneficiarului informează în scris, la solicitarea managerului Centrului, despre procesul de integrare a beneficiarului.

40. Managerul Centrului prezintă structurii teritoriale de asistență socială raportul anual de activitate al Centrului, în termenele stabilite de cadrul normativ sectorial.

Secțiunea a 4-a

Suspendarea și sistarea prestării serviciilor beneficiarului

41. În cazul în care a fost sesizat faptul că prestarea de servicii beneficiarului nu are impactul scontat în raport cu obiectivele stabilite, echipa multidisciplinară din cadrul Centrului revizuiește oportunitatea continuării prestării acestor servicii.

42. Personalul Centrului examinează orice informație relevantă și prezintă argumentări managerului Centrului cu privire la suspendarea sau sistarea prestării de servicii beneficiarului.

43. Suspendarea sau sistarea prestării de servicii beneficiarului în cadrul Centrului se face cu respectarea Standardelor minime de calitate și prevederilor acordului de colaborare semnat de către beneficiar și managerul Centrului.

Capitolul IV

OBLIGAȚII ȘI DREPTURI

Secțiunea 1

Obligațiile și drepturile Centrului

44. Centrul are următoarele obligații:

- 1) să presteze servicii în conformitate cu Standardele minime de calitate;
- 2) să asigure accesul liber și nediscriminatoriu la serviciu pentru toate persoanele eligibile, conform principiilor asistenței sociale;
- 3) să garanteze respectarea drepturilor omului și a demnității beneficiarilor, fără abuzuri sau tratamente degradante;
- 4) să asigure confidențialitatea informațiilor referitoare la beneficiari;
- 5) să efectueze evaluarea inițială a fiecărui beneficiar, pentru identificarea nevoilor și orientarea către servicii corespunzătoare;
- 6) să ofere consiliere socială de bază și sprijin pentru accesarea serviciilor medicale sau reintegrarea familială;
- 7) să colaboreze activ cu alte servicii sociale și instituții publice, pentru soluționarea complexă a situației beneficiarilor;
- 8) să monitorizeze activitatea zilnică, să țină evidența beneficiarilor și să întocmească rapoarte periodice de activitate;
- 9) să utilizeze eficient și transparent resursele financiare, conform destinației aprobate de autoritatea fondatoare;
- 10) să asigure formarea continuă a personalului și respectarea normelor de etică profesională;

- 11) să mențină ordinea și disciplina în incintă, prin aplicarea corectă a regulamentului intern;
- 12) să prevină riscurile de sănătate publică, prin respectarea normelor sanitare și igienico-epidemiologice.

45. Centrul are următoarele drepturi:

- 1) să selecteze și să admită beneficiarii conform criteriilor de eligibilitate și regulamentului intern de activitate;
- 2) să solicite beneficiarilor respectarea regulamentului intern și a normelor igienă și securitate;
- 3) să colaboreze cu alte instituții publice și private (poliție, spitale, organizații necomerciale, organizații religioase, structuri de asistență socială teritoriale etc.) pentru oferirea unui sprijin integrat beneficiarilor;
- 4) să beneficieze de sprijin logistic și financiar din partea autorității publice locale sau altor parteneri, conform legislației;
- 5) să propună autorităților competente îmbunătățiri ale politicilor și procedurilor de intervenție socială în domeniul persoanelor care trăiesc cu HIV/SIDA;
- 6) să aprobe proceduri interne de funcționare, inclusiv regulamente, fișe de post, formulare și registre specifice;
- 7) să asigure securitatea personalului și a beneficiarilor, inclusiv prin măsuri administrative sau colaborare cu organele de ordine;
- 8) să refuze sau să sisteze temporar serviciul beneficiarului, în cazurile în care beneficiarul manifestă comportament violent, consumă alcool/droguri sau pune în pericol siguranța altor persoane din Centru, conform legislației.

Secțiunea a 2-a

Drepturile și obligațiile beneficiarului din Centru

46. Beneficiarii Centrului au următoarele drepturi:
- 1) să fie informați asupra prevederilor legale privind funcționarea Centrului;
 - 2) să fie tratați cu respect, fără discriminare pe criterii de sex, vârstă, etnie, religie, dizabilitate, orientare, statut social sau alte caracteristici personale;
 - 3) să beneficieze de confidențialitate, protecția datelor cu caracter personal și respectarea vieții private, conform legislației;
 - 4) să primească informații clare și accesibile privind regulile de funcționare ale Centrului, programul de activitate și serviciile disponibile;
 - 5) să participe la consiliere socială și la alte activități de sprijin, în vederea reintegrării sociale sau familiale;
 - 6) să depună plângeri sau sesizări privind modul de prestare a serviciilor, tratamentul primit sau încălcarea drepturilor proprii;
 - 7) să fie informați despre posibilitatea orientării către alte servicii sociale sau medicale;
 - 8) să se implice, în mod voluntar, în activități de menținere a ordinii și curățeniei în incinta Centrului;
 - 9) să participe la evaluarea/reevaluarea și elaborarea planului individualizat de asistență;
 - 10) să fie asistați și sprijiniți de către personalul Centrului în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență;
 - 11) să solicite suspendarea sau sistarea prestării serviciilor;
 - 12) să fie informați despre drepturile și obligațiile lor în calitate de beneficiari ai Centrului.
47. Beneficiarii Centrului au următoarele obligații:
- 1) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitate, situația familială, socială, economică și la starea sănătății lor, fiind responsabili pentru veridicitatea acestor informații;
 - 2) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor sociale;
 - 3) să participe activ la procesul de implementare a planului individualizat de asistență;
 - 4) să respecte regulamentul intern al Centrului, programul de primire și părăsire a spațiului;

- 5) să manifeste un comportament civilizat și respectuos față de personalul Centrului și ceilalți beneficiari;
- 6) să păstreze ordinea, curățenia și integritatea bunurilor din incinta Centrului;
- 7) să nu consume și să nu introducă în Centru alcool, droguri sau alte substanțe interzise;
- 8) să nu dețină sau folosească obiecte periculoase (arme, unelte tăioase, materiale inflamabile etc.);
- 9) să nu manifeste comportament agresiv, violent sau ofensator față de alte persoane;
- 10) să nu utilizeze spațiul Centrului pentru activități ilegale sau în alte scopuri decât cele prevăzute;
- 11) să colaboreze cu personalul Centrului pentru identificarea soluțiilor de sprijin și reintegrare socială;

Capitolul V

Managementul Centrului și resursele umane

Secțiunea 1

Managementul Centrului

48. Managementul Centrului este realizat de către managerul/șeful Centrului, care asigură buna funcționare a acestuia, conform prevederilor prezentului Regulament-cadru, Standardelor minime de calitate, precum și a regulamentului intern de activitate.

49. La funcția de manager/șef Centrului pot candida persoanele care dețin studii în unul dintre domeniile de formare profesională/specialități: asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept, științe economice și alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin un an.

50. Managerul Centrului exercită următoarele atribuții:

- 1) asigură funcționarea Centrului în corespundere cu Standardele minime de calitate;
- 2) planifică, organizează și coordonează activitățile Centrului;
- 3) organizează sistemul de control intern managerial al Centrului;
- 4) administrează mijloacele financiare și toate bunurile materiale transmise în folosință, asigură elaborarea și prezentarea rapoartelor financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative și în concordanță cu principiile bunei guvernări;
- 5) asigură administrarea și managementul resurselor umane în cadrul Centrului;
- 6) prezintă informații la cererea fondatorului, structurii teritoriale de asistență socială și sau structurilor responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău și UTA Găgăuzia, și altor autorități/instituții cu domenii aferente activității sau monitorizării/controlului activității Serviciului;
- 7) reprezintă Centrul în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități;
- 8) poartă răspundere deplină pentru calitatea serviciilor prestate de către Centru;
- 9) elaborează fișele postului pentru personalul din cadrul Centrului;
- 10) asigură supervizarea profesională a angajaților Centrului;
- 11) 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;
- 12) elaborează planul anual și lunar de activitate al Centrului și asigură implementarea acestuia;
- 13) stabilește parteneriate prin identificarea și implicarea organizațiilor necomerciale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii în asigurarea bunei activități a Centrului.

51. În limitele împuternicirilor sale, managerul emite ordine referitoare la activitatea Centrului, efectuează controlul asupra executării lor, aplică stimulări și sancțiuni disciplinare, conform legislației.

52. Managerul Centrului întreprinde acțiuni suplimentare de monitorizare, inclusiv în cazuri de abateri, urgență sau suspiciuni de violență, discriminare, neglijare și abuz față de beneficiar.

53. Monitorizarea procesului de prestare a serviciilor în cadrul Centrului este realizată de către Prestator și Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

54. Documente referitoare la organizarea și funcționarea Centrului:

- 1) regulamentul intern de organizare și funcționare;
- 2) manualul operațional de implementare al serviciului aprobat prin ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale;
- 3) planul anual de activitate a Centrului;
- 4) raportul semestrial și anual de activitate;
- 5) acorduri de cooperare cu alte servicii, instituții, organizații necomerciale;
- 6) dosarele referitoare la beneficiari;
- 7) dosarele referitoare la resursele umane;
- 8) autorizațiile de funcționare;
- 9) registre specifice de evidență în cadrul Centrului;
- 10) alte documente, în caz de necesitate.

Secțiunea a 2-a

Personalul Centrului

55. 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.

56. Personalul Centrului include:

- 1) personalul administrativ (manager/șeful serviciului, contabil șef);
- 2) personalul de specialitate (asistent social, psiholog, medic infecționist, pedagog social, juristconsult, kinetoterapeut, specialist consiliere de la egal la egal și/sau alți specialiști relevanți);

3) personalul auxiliar.

57. Atribuțiile de bază ale asistentului social în cadrul Centrului sunt:

- 1) Evaluarea situației sociale a beneficiarilor;
- 2) Oferirea de consiliere socială și suport psihosocial;
- 3) Coordonarea accesului la servicii și resurse comunitare;
- 4) Monitorizarea și documentarea cazurilor;
- 5) Implicarea în activități de prevenire și reintegrare socială a beneficiarului.

58. Atribuții de bază ale psihologului în cadrul Centrului sunt:

- 1) Evaluarea psihologică a beneficiarilor;
- 2) Asigurarea consilierii psihologice individuale și de grup a beneficiarilor;
- 3) Elaborarea și implementarea planurilor de intervenție psihologică;
- 4) Activități de prevenire și educație psihologică;
- 5) Monitorizarea, raportarea și colaborarea interinstituțională.

59. Atribuții de bază ale juristconsultului în cadrul Centrului sunt:

- 1) Asigurarea asistenței și consultanței juridice pentru beneficiari și personal Centrului;
- 2) Întocmirea, verificarea și avizarea documentelor cu caracter juridic;
- 3) Reprezentarea intereselor instituției în relația cu alte autorități și instituții;
- 4) Monitorizarea și aplicarea legislației în domeniul asistenței sociale și protecției persoanelor care trăiesc cu HIV/SIDA și membrilor familiei acestora;

5) Sprijinirea beneficiarilor în demersurile legale personale

60. Atribuții de bază ale medicului infecționist în cadrul Centrului sunt:

- 1) Oferirea asistenței medicale și monitorizarea stării de sănătate a beneficiarului;
- 2) Consiliere medicală și educație pentru sănătate;
- 3) Prevenirea și controlul infecțiilor;
- 4) Documentarea și raportarea cazurilor.

61. Atribuțiile de bază ale pedagogului social în cadrul Centrului sunt:

- 1) Activități de consiliere și suport psihopedagogic beneficiarilor;
- 2) Activități de prevenire și informare;
- 3) Participarea activă la ședințele echipei multidisciplinare, contribuind la evaluarea situației beneficiarului și la elaborarea planului individualizat de asistență;

4) Organizează activități educative, recreative și de socializare;
5) Completează documentația pedagogică și registrele de activitate conform cerințelor instituției.

62. Atribuții de bază ale kinetoterapeutului în cadrul Centrului sunt:

1) Evaluarea și planificarea intervențiilor de recuperare a beneficiarilor;
2) Desfășurarea activităților de kinoterapie;
3) Informarea beneficiarilor și membrilor familiilor acestora despre importanța mișcării, posturii corecte și menținerii unui stil de viață activ și sănătos;
4) Colaborarea cu medicul infecționist, asistentul medical, psihologul, asistentul social și pedagogul social în vederea asigurării unei intervenții integrate;
5) Ține evidența zilnică a activităților desfășurate și a prezenței beneficiarilor la ședințele de kinoterapie;
6) Monitorizează și evaluează periodic progresul fiecărui beneficiar, consemnând rezultatele în fișa individuală;

63. Atribuții de bază ale specialistului consiliere de la egal la egal în cadrul Centrului sunt:

1) Oferă sprijin emoțional, informativ și motivațional persoanelor nou diagnosticate cu HIV, ajutându-le să accepte statutul serologic și să se adapteze la noua realitate;
2) Furnizează informații corecte și actualizate despre HIV/SIDA, modurile de transmitere, prevenirea reinfectării, tratamentul antiretroviral (TARV) și efectele secundare;
3) Încurajează respectarea tratamentului prescris și ajută beneficiarii să înțeleagă importanța aderenței la terapie;
4) Facilitează comunicarea dintre beneficiari și personalul medical, psihologic sau social, contribuind la crearea unui climat de încredere și respect;
5) Sprijină beneficiarii în procesul de accesare a serviciilor medicale, sociale și juridice;
6) Colaborează cu membrii echipei multidisciplinare a Centrului (asistent social, psiholog, medic infecționist, asistent medical, pedagog social etc.) pentru implementarea Planului individualizat de asistență (PIA);
7) Participă la organizarea și desfășurarea activităților comunitare privind prevenirea HIV/SIDA, reducerea stigmei și promovarea toleranței.

64. Prestatorul poate angaja din mijloacele financiare proprii și alt personal specializat și auxiliar conform necesităților beneficiarilor.

65. Prestatorul angajează personal în conformitate cu Codul muncii al Republicii Moldova, în baza contractului individual de muncă/Codul civil, în baza contractului de prestări servicii și activează după un program ce corespunde cu fișa postului.

66. În activitatea Centrului, pot fi implicați și reprezentanți ai altor instituții publice, organizații necomerciale, organizații internaționale, donatori, voluntari, agenți economici, în conformitate cu necesitățile identificate ale beneficiarilor.

67. Personalul Centrului are obligația de a avea o atitudine profesionistă în relațiile cu beneficiarul și îndatorirea de a-și exercita cu operativitate și eficiență atribuțiile stabilite prin fișa postului.

68. Personalul Centrului este obligat să păstreze confidențialitatea informației ce ține de beneficiar și membrii familiei lui, obținută pe parcursul executării atribuțiilor de serviciu, să nu pretindă și să nu primească remunerații și avantaje din partea beneficiarilor și persoane terțe, pentru serviciile prestate, prin semnarea acordului de confidențialitate.

69. La angajare, personalul Centrului urmează cursul inițial de instruire, organizat de Prestator. Cursul inițial de instruire se referă la prezentarea modului de organizare și prestare a serviciilor în cadrul Centrului, dezvoltarea abilităților practice de intervenție în cazul beneficiarilor și asigurarea respectării drepturilor omului.

70. Angajații participă la cursurile de formare profesională inițială și continuă în baza necesităților identificate de Prestator.

71. Personalul la momentul angajării urmează cursul de formare profesională inițială, organizat de Prestator cu o durată de 40 ore. Anual, personalul participă la cursuri de formare profesională continuă, organizate de Prestator cu o durată minimă de 20 ore.

72. Voluntariatul se desfășoară pe baza unui contract încheiat în formă scrisă între voluntar și Centrul, în condiții de libertate contractuală a părților și cu respectarea dispozițiilor legislației.

Secțiunea a 3-a

Supervizarea profesională a personalului

73. 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 managerul Centrului, iar managerul 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 4-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 managerul Centrului, 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 VI

Protecție și Reclamații

Secțiunea 1

Depunerea și examinarea plângerilor, sugestiilor sau reclamațiilor

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

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

5) calitatea serviciilor prestate în cadrul Centrului;

6) lezarea drepturilor beneficiarilor de către alți beneficiari și/sau personalul angajat în cadrul Serviciului;

7) excluderea beneficiarului din Serviciu;

8) alte situații.

83. Prestatorul 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 și reclamațiile, să ofere un răspuns în scris petiționarului în termen stabilit de legislație. 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.

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

- 5) în boxa pentru plângeri, sugestii și reclamații din cadrul Serviciului;
- 6) prin intermediul serviciilor poștale;
- 7) prin apel telefonic;
- 8) 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

86. Prestatorul dezaprobă orice manifestare de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiari, 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.

87. 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 și trafic de ființe umane.

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

89. 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.

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

Capitolul VII

FINANȚAREA CENTRULUI

91. Centrul este finanțat din:

- 6) bugetul de stat;
- 7) bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul întâi și al municipiului Chișinău;
- 8) bugetul central al unității teritoriale autonome Găgăuzia;
- 9) venituri colectate;
- 10) alte surse, conform legislației.

92. 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 VIII

DISPOZIȚII SPECIALE

93. 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.

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

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

Anexa nr. 1
la Regulamentul-cadru
privind organizarea și funcționarea
Centrului social regional pentru asistența
persoanelor infectate HIV/SIDA
și a membrilor familiilor acestora

Cerințele minime privind structura și statele de personal al Serviciului social Centrului social regional pentru asistența persoanelor infectate HIV/SIDA și a membrilor familiilor acestora

1. Structura și statele de personal se stabilesc în corespundere cu scopul și obiectivele Serviciului.

2. Structura de personal al Serviciului include:

Funcția	Numărul de unități/condiții speciale
Personal administrativ	
4. Manager/șef serviciu	1 unitate
5. Contabil-șef	1 unitate
Personal de specialitate	
7. Asistent social	2 unitate
8. Jurisconsult	0,5 unități
9. Psiholog	1 unitate
10. Medic infecționist	0,5 unități
11. Pedagog social	1 unitate
12. Specialist consiliere de la egal la egal	1 unități
13. Kinetoterapeut	1 unitate
Personal auxiliar	
1. Administrator	1 unitate
2. Îngrijitor încăperi de producție și de serviciu	1 unitate
3. Recepționist	1 unitate
4. Șofer	1 unitate.”

5.1.4 anexa nr. 2 va avea următorul cuprins:

”Anexa nr. 2
la Hotărârea Guvernului
nr. 1010/2016

**STANDARDELE MINIME DE CALITATE
pentru serviciile prestate în cadrul Centrului social regional pentru asistența
persoanelor infectate HIV/SIDA și a membrilor familiilor acestora**

**CAPITOLUL I
PRINCIPII GENERALE**

Accesibilitatea și disponibilitatea Serviciului – standardul 1

1. Prestatorul asigură accesul echitabil al beneficiarilor la servicii din cadrul Centrului social regional pentru asistența persoanelor infectate HIV/SIDA și a membrilor familiilor acestora în corespundere cu regulamentul de activitate.

2. **Rezultat scontat:** Orice beneficiar eligibil poate beneficia de Serviciu.

3. **Indicatori de realizare:**

- 1) Datele de contact ale prestatorului (adresa, numărul de telefon/fax și e-mail) sunt disponibile populației;
- 2) Membrii comunității pot contacta Centrul în scris, la telefon/fax, prin e-mail;
- 3) Personalul Centrului comunică cu beneficiarii în limba română sau altă limbă, în funcție de limba vorbită de aceștia;
- 4) Centrul aplică criterii de eligibilitate clar definite pentru admiterea beneficiarilor în cadrul Centrului;

Informare și sensibilizare – standardul 2

4. Prestatorul asigură informarea comunității, a beneficiarilor și a solicitanților despre scopul, obiectivele, principiile și activitățile Centrului.

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

6. **Indicatori de realizare:**

- 1) Centrul dispune de materiale informaționale despre serviciile prestate, care sunt prezentate într-un limbaj accesibil și revizuite în caz de necesitate;
- 2) Centrul informează comunitatea despre serviciile prestate;
- 3) Centrul dispune de un ghid pentru beneficiari, care descrie serviciile oferite acestora pe perioada prestării și drepturile/responsabilitățile lor în cadrul Centrului;
- 4) Materialele informative trebuie să cuprindă, cel puțin: o scurtă descriere a Centrului, serviciile prestate și facilități oferite.

Colaborare și parteneriat - standardul 3

7. Centrul dezvoltă parteneriate la nivel național, raional/municipal și local și asigură cooperarea intersectorială cu alte autorități sau instituții/organizații care activează în domeniul serviciilor sociale, medicale, juridice și educaționale, inclusiv cu agenți economici, organizații necomerciale, internaționale care să asigure buna funcționare a Centrului.

8. **Rezultatul scontat:** Prestatorul, în baza acordurilor de parteneriat încheiate își îmbunătățește calitatea serviciilor oferite beneficiarilor.

9. **Indicatorii de realizare:**

- 1) 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;
- 2) Cooperarea intersectorială cu alte autorități sau instituții facilitează referirea beneficiarilor conform competențelor;
- 3) Parteneriatele stabilite au drept scop crearea unei game variate de servicii sociale și asigurarea unui impact mai eficient asupra beneficiarilor;
- 4) Prestatorul întreprinde acțiuni pentru ca Serviciul să beneficieze de proiecte implementate la nivel local, național și internațional.

Confidențialitatea informației – standardul 4

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

11. **Rezultatul scontat:** Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu cadrul normativ în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

12. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul dispune de o procedură cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal;
- 2) Personalul Centrului cunoaște și respectă regulile de operare a informației cu caracter personal;

3) Personalul Centrului semnează declarația cu privire la confidențialitatea, imparțialitatea și nedeazăluirea datelor cu caracter personal;

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

Nondiscriminarea și asigurarea egalității – standardul 5

13. Prestatorul asigură respectarea principiului nediscriminării 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 sunt sancționate prin răspundere disciplinară, civilă, contravențională și penală, conform legislației.

Abordare individualizată – standardul 6

16. Centrul asigură beneficiarilor o gamă de servicii sociale conform necesităților individuale ale acestora.

17. **Rezultatul scontat:** Asistența acordată este în corespundere cu necesitățile individuale ale beneficiarilor, cu luarea în considerare a vârstei, sexului, particularităților culturale, etnice și religioase, precum și a altor criterii.

18. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Evaluarea necesităților beneficiarilor este efectuată pentru fiecare beneficiar
- 2) Fiecare beneficiar are întocmit un plan individualizat de asistență;
- 3) Planul individualizat de asistență este elaborat cu participarea beneficiarului și familiei acestuia, după caz;
- 4) Serviciile oferite beneficiarilor corespund planului individualizat de asistență;
- 5) Decizia beneficiarului are prioritate și este tratată cu respect de către personalul Centrului.

Abordarea multidisciplinară – standardul 7

19. Protecția și asistența în cadrul Centrului se realizează de către o echipă multidisciplinară, care are sarcini și responsabilități partajate.

20. **Rezultatul scontat:** Asistența fiecărui caz se realizează printr-o abordare multidisciplinară.

21. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Managerul Centrului implică echipa multidisciplinară (asistentul social, medicul infecționist, psihologul, juristul) pentru evaluarea și planificarea intervențiilor în vederea asigurării asistenței și protecției sociale calificate;
- 2) Managerul Centrului desemnează la ședința echipei multidisciplinare managerul de caz, responsabil pentru elaborarea planului individualizat de asistență a beneficiarului;
- 3) Managerul de caz planifică activitățile identificate, tipul de servicii, durata de acordare a lor, personalul responsabil, implică specialiștii relevanți la toate etapele de lucru cu beneficiarul și membrii familiei acestuia în vederea unei abordări complexe a necesităților acestora;
- 4) Participarea specialiștilor la ședințele echipei multidisciplinare se fixează prin proces-verbal care se anexează la dosarul beneficiarului;

5) În lipsa serviciilor necesare se aplică procedura de referire către alți prestatori de servicii sociale sau medicale, în caz de necesitate, se implică echipa multidisciplinară teritorială.

Capitolul II

ACCESAREA SERVICIILOR DIN CADRUL CENTRULUI

Secțiunea 1

Admiterea – standardul 8

22. Admiterea beneficiarului în Centru se realizează în baza cererii depuse și conform criteriilor de eligibilitate stipulate în Regulamentul-cadru.

23. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii sînt admiși conform criteriilor de eligibilitate și accesează gama serviciilor prestate de către Centru.

24. **Indicatorii de realizare:**

1) Personalul Centrului cunoaște profilul beneficiarilor și aplică criteriile de eligibilitate în conformitate cu Regulamentul-cadru;

2) Beneficiarii admiși sînt referiți la serviciile prestate în cadrul Centrului în baza acordului informat pentru asistența propusă de medicii infecționiști din teritoriu, medicii infecționiști din cabinetele teritoriale pentru supravegherea medicală și tratamentul antiretroviral în condiții de ambulator persoanelor infectate HIV și bolnavilor cu SIDA, Instituției medico-sanitare publice Spitalul de Dermatologie și Maladii Comunicabile ca instituție ce coordonează activitățile ce țin de infecția cu HIV, de către organizațiile necomerciale, membrii echipelor multidisciplinare teritoriale din cadrul Sistemului național de referire de nivel raional/comunitar, după caz asistenților sociali comunitari, organului teritorial de asistență socială;

3) Fiecare beneficiar admis în Centru semnează Acordul de colaborare în conformitate cu modelul expus în Manualul operațional al centrului. Acordul reprezintă acceptul beneficiarului de a fi asistat prin intermediul și în cadrul instituției, reieșind din scopul, principiile de activitate și tipurile de servicii prestate.

Secțiunea a 2-a

Planul individualizat de asistență – standardul 9

25. Managerul de caz asigură o planificare individualizată a serviciilor pentru fiecare beneficiar prin elaborarea și implementarea unui plan individualizat de asistență.

26. **Rezultatul scontat:** Pentru fiecare beneficiar admis în serviciu este elaborat planul individualizat de asistență în conformitate cu rezultatele evaluării și necesitățile de asistență identificate.

27. **Indicatorii de realizare:**

1) Personalul din cadrul Centrului cunoaște și aplică procedura de evaluare a necesităților beneficiarului, de elaborare/revizuire și implementare a planului individualizat de asistență;

2) Managerul de caz prezintă spre aprobare planurile individualizate de asistență a beneficiarilor la ședințele interne ale echipei multidisciplinare a Centrului;

3) Specialiștii Centrului cunosc și aplică Instrucțiunile de lucru pentru specialiștii din cadrul sistemului medical și social „Managementul de caz al persoanei care trăiește cu HIV”, aprobate prin ordinul comun al ministrului muncii, protecției sociale și familiei și ministrului sănătății;

4) La elaborarea și revizuirea planului individualizat de asistență se implică în mod obligatoriu beneficiarul, cu respectarea opiniei și deciziei acestuia asupra viitorului său;

5) Perioada prestării de servicii beneficiarului se stabilește de echipa multidisciplinară din cadrul Centrului în comun cu beneficiarul, reieșind din obiectivele planului individualizat de asistență.

Dosarul beneficiarului – standardul 10

28. Asistentul social din cadrul Centrului asigură întocmirea și păstrarea dosarelor beneficiarilor.

29. **Rezultatul scontat:** Fiecare beneficiar admis în Centru are un dosar, care conține documente și informații despre situația acestuia, asistența oferită și activitățile realizate.

30. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Dosarul beneficiarului conține următoarele acte:
 - a) cererea de admitere în Centru;
 - b) copia de pe actul de identitate, de pe certificatul de naștere al copilului, după caz, copia de pe certificatul de încadrare în grad de dizabilitate, copia de pe certificatul medical, eliberat de cabinetele teritoriale pentru supravegherea medicală și tratamentul antiretroviral în condiții de ambulatoriu persoanelor infectate cu HIV și bolnavilor cu SIDA;
 - c) raportul de evaluare inițială realizat de către managerul de caz, ulterior raportul de evaluare complex, dacă este necesitate, realizat în colaborare cu asistentul social comunitar;
 - d) planul individualizat de asistență a beneficiarului;
 - e) acordul de colaborare;
 - f) procesele-verbale ale ședințelor echipei multidisciplinare din cadrul Centrului cu referire la beneficiar;
 - g) notele informative cu privire la revizuirea planului individualizat de asistență.

Secțiunea a 3-a

Suspendarea și sistarea serviciilor – standardul 11

31. Centrul utilizează o procedura internă privind suspendarea și sistarea serviciilor.

32. **Rezultatul scontat:** Procedura privind suspendarea și sistarea serviciilor se certifică documentar prin procesele-verbale ale ședințelor echipei multidisciplinare a Centrului.

33. **Indicatorii de realizare:**

- 1) În cazurile de suspendare ori sistare a serviciilor, managerul de caz întocmește, pentru fiecare beneficiar, raportul cu privire la progresul beneficiarului și a membrilor familiei acestuia urmare prestării serviciilor, efectele care le-a avut intervenția asupra problemelor cu care s-au confruntat, care se anexează la dosar;
- 2) Suspendarea serviciilor prestate se realizează în următoarele cazuri:
 - a) pe perioada îmbolnăvirii beneficiarului, în condiții de tratament ambulatoriu, precum și spitalicesc, dacă perioada respectivă depășește o lună de zile;
 - b) accesarea unui loc de muncă temporar într-o altă localitate pe o perioadă ce depășește o lună de zile;
- 3) Sistarea serviciilor se realizează în cazurile:
 - a) expirării duratei pentru care a fost încheiat acordul de colaborare;
 - b) consensului părților privind încetarea acordului de colaborare;
 - c) atingerii scopului acordului de colaborare;
 - d) decesului beneficiarului;
 - e) rezilierii acordului de colaborare încheiat;
 - f) încălcării repetate de către beneficiar a Regulamentului de ordine internă, aducerii unor prejudicii altor beneficiari, personalului sau bunurilor Centrului.

Capitolul III

CADRUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

Amplasarea și amenajarea Centrului

Mediul extern – standardul 12

34. Centrul își desfășoară activitatea într-o încăpere sigură și accesibilă, amplasată în comunitate.

35. **Rezultat scontat:** Amplasarea Centrului permite accesarea serviciilor acestuia de către beneficiari, organizarea activităților în exterior și accesarea prin procedura de referire a diferitelor servicii municipale: sociale, juridice, medicale, educaționale, profesionale, culturale, de petrecere a timpului liber.

36. Indicatorii de realizare:

- 1) Spațiile Centrului sînt sigure și accesibile beneficiarilor și adaptate pentru a permite și încuraja mobilitatea și autonomia acestora, inclusiv a celor cu deficiențe locomotorii și senzoriale;
- 2) Spațiul exterior aferent Centrului este împrejmuit cu gard de înălțime medie, fără elemente metalice periculoase, permițând vizibilitate în ambele sensuri, intrare separată, curte și locuri de recreație fortificate;
- 3) Centrul dispune de mijloc de transport pentru asigurarea activității și pentru efectuarea, după caz, a vizitelor la domiciliul beneficiarilor.

Mediul intern– standardul 13

37. Centrul asigură beneficiarilor asistență în condiții agreabile, amenajând spațiile conform necesităților lor, cu facilități tehnice, mobilier adecvat, sigur, accesibil, funcțional și confortabil.

38. **Rezultatul scontat:** Spațiile destinate activităților sînt repartizate, amenajate, dotate și adaptate în concordanță cu natura și ponderea activităților adresate beneficiarilor, și, totodată, pot avea mai multe funcționalități.

39. Indicatorii de realizare:

- 1) Centrul dispune de spații adecvate pentru activitatea personalului, prestării tuturor tipurilor de servicii și audiență a beneficiarilor;
- 2) Centrul deține, în mod obligatoriu, o linie telefonică, este asigurat cu sistem termic autonom, dispune de apă curgătoare, inclusiv caldă, în interiorul clădirii este prevăzut un sistem centralizat de aerisire, iluminare (naturală și de zi), utilizare a energiei electrice;
- 3) Grupul sanitaro-igienic este alcătuit din veceu și lavoar/duș, și este adaptat la nevoile beneficiarilor, inclusiv a copiilor. Materialele utilizate la amenajarea grupurilor sanitare sînt din gresie, faianță, ușor de spălat și dezinfectat;
- 4) Centrul dispune de o cameră de baie și mașină de spălat automat;
- 5) Centrul dispune de următoarele seturi de echipamente: echipament pentru sala de sport (gantere; cerc pentru fitness; minge pentru fitness; mat sportive; mat pentru yoga; bandă de alergat; stație de forță (multifuncțională), cerc, coardă, minge medicală (2kg)), echipament pentru serviciile de recreere (televizor, echipament audio, ludotecă, minibibliotecă și programe de jocuri), echipament destinat activităților administrative (calculatoare, proiector, panou de proiectare);
- 6) Centrul deservește atît persoane adulte, cît și copii, care însoțesc părinții ori reprezentanții săi legali;
- 7) Centrul dispune de camere de recreere, amenajate cu paturi, ce oferă beneficiarilor care vin pe parcursul zilei din diferite raioane posibilitatea de a se odihni, ținînd cont de problemele de sănătate ale acestora;
- 8) Centrul dispune de o minibucătărie, amenajată pentru a asigura condiții optime de lucru pentru personalul angajat și pentru a oferi posibilitatea beneficiarilor din raioane (și mai ales acelor ce au venit la Centru cu copii, ori cu alți membri ai familiei) de a servi un ceai/cafea;
- 9) Spațiile interne ale Centrului sînt amenajate ținînd cont de cerințele de asigurare a condițiilor de protecție a copilului de orice traumatizare: securitatea prizelor, colțurilor ascuțite ale mobilierului, geamurilor, balcoanelor, scărilor;
- 10) Camera destinată copiilor este dotată cu mobilier și echipament pentru odihnă, jocuri, activități de socializare și discuții tematice în grup: fotolii, masă pentru reviste, masă comună, scaune, dulap pentru materiale educative, jocuri, jucării, echipament tele/audio/video, dulap pentru cărți, material didactic, computer.

Capitolul IV

TIPURILE DE SERVICII PRESTATE ÎN CADRUL CENTRULUI

Servicii de asistență medicală – standardul 14

40. Centrul dispune de personal medical, care oferă asistență medicală de tip profilactic, primul ajutor în situații de urgență, educație pentru sănătate, consiliere medicală, inclusiv referirea la serviciile de asistență medicală primară și specializată.

41. **Rezultatul scontat:** Specialiștii Centrului contribuie la majorarea aderenței la tratamentul ARV a beneficiarilor infectați HIV/SIDA.

42. **Indicatorii de realizare:**

1) Referirea beneficiarilor la serviciile de asistență medicală primară și specializată oferite de instituțiile medicale teritoriale se realizează în funcție de necesitățile identificate;

2) Centrul dispune de un birou pentru personalul medical. Biroul medical este dotat cu mobilier (masă de birou, scaune, dulap), trusă medicală pentru acordarea asistenței medicale de urgență;

3) Centrul dispune de proceduri clare de acțiuni în caz de accidente sau îmbolnăviri;

4) Personalul medical are responsabilitatea, după caz, de a completa pe domeniul medical dosarul beneficiarului;

5) Personalul medical contribuie la realizarea educației pentru sănătate, ce include:

a) realizarea programelor de promovare a modului de viață sănătos, educație împotriva fumatului, consumului de băuturi alcoolice, droguri etc.;

b) promovarea programelor educative individuale, de grup și colective pentru dezvoltarea deprinderilor de igienă, alimentație corectă, educație sexuală și contracepție, prevenire a bolilor sexual transmisibile, aderență la tratamentul antiretroviral etc.;

6) Consilierea medicală oferită de personalul medical vizează:

a) informarea cu privire la importanța asigurării complianței la tratamentul antiretroviral;

b) consilierea privind necesitatea evidenței în serviciul medical specializat – la medicul infecționist teritorial;

c) informarea membrilor de familie implicați în procesul de incluziune a beneficiarului pentru a însuși tehnicile specifice intervențiilor de recuperare și desfășurarea activităților de familiarizare a acestora cu metodele de îngrijire.

Servicii de consiliere psihologică – standardul 15

43. Prin intermediul serviciului de consiliere psihologică specialiștii Centrului oferă sprijin beneficiarilor și membrilor familiilor acestora în vederea atingerii sau menținerii echilibrului psihoafectiv, în depășirea unor situații de criză și în identificarea unor soluții optime pentru rezolvarea problemelor cu care se confruntă.

44. **Rezultatul scontat:** Centrul oferă beneficiarilor consiliere psihologică calificată.

45. **Indicatorii de realizare:**

1) Consilierea psihologică se oferă sub forma sesiunilor individuale sau de grup, în funcție de nevoi și de natura problemelor beneficiarilor, prin metode și tehnici de lucru adaptate particularităților acestora;

2) Consilierea psihologică se organizează într-un spațiu securizat cu destinație specială, amenajat confortabil, pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiari și psiholog;

3) Sesiunile de consiliere se desfășoară în baza unor obiective clare, stabilite în comun cu beneficiarii, în scopul reabilitării psihologice a acestora, încurajării de a respecta programul de tratament antiretroviral și controlului situațiilor de discriminare cu care s-au întâlnit în societate/familie;

4) Conținutul sesiunilor este înregistrat/consemnat în fișa de observație împreună cu propuneri/recomandări pentru următoarele sesiuni. Fișele sînt anexate la dosarul beneficiarului.

Servicii de consiliere juridică– standardul 16

46. Centrul oferă beneficiarilor consiliere juridică pentru a răspunde necesității de educație juridică a acestora.

47. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii primesc informații practice și răspunsuri la cele mai frecvente întrebări de natură juridică ce pot apărea în viața cotidiană.

48. Indicatorii de realizare:

- 1) Centrul dispune de spațiu cu destinație specială, amenajat confortabil, pentru oferirea consilierii juridice și încurajării discuțiilor dintre beneficiari și jurist;
- 2) Juristul informează beneficiarii despre drepturile și obligațiile persoanei, despre prevederile legislației într-un anumit domeniu sau despre posibilitățile existente de a obține asistență juridică garantată de stat.

Servicii de reintegrare în familie și/sau în comunitate – standardul 17

49. Managerul de caz contribuie la oferirea asistenței de reintegrare în familie și/sau în comunitate a beneficiarilor.

50. **Rezultatul scontat:** Toate activitățile desfășurate de către managerul de caz, în comun cu organizațiile necomerciale active în domeniu, se orientează spre identificarea unei soluții durabile de reintegrare în familie și/sau în comunitate.

51. Indicatorii de rezultat:

- 1) Specialiștii din cadrul Centrului conlucrează cu familia beneficiarului pentru a crea un mediu favorabil și de siguranță cu privire la incluziunea socială a acestuia;
- 2) Beneficiarul este implicat activ în procesul de reintegrare în familie și/sau în comunitate;
- 3) Managerul de caz organizează vizite și întâlniri cu familia biologică și/sau extinsă, cu potențialii angajatori sau cu alte persoane, pentru evaluarea posibilităților de integrare sociofamilială;
- 4) Managerul de caz contribuie la stabilirea relațiilor: coordonatorul echipei multidisciplinare teritoriale și echipa la nivel comunitar pentru a oferi în continuare asistență în aplicarea măsurilor de protecție/asistență și (re)stabilirii relațiilor cu familia biologică sau extinsă;
- 5) Managerul de caz conlucrează cu autoritățile administrației publice locale în oferirea suportului pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă beneficiarii, inclusiv pentru asigurarea cu spațiu locativ.

Servicii de recuperare fizică – standardul 18

50. În scopul menținerii sănătății și calității vieții beneficiarilor Centrului, îmbunătățirii indicatorilor de sănătate, prevenirii și reducerii nivelului incapacității temporare și stabile de muncă a acestora, beneficiarilor li se oferă servicii de reabilitare fizică în sala de sport (gimnastică curativă, activități sportive).

51. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii au acces la servicii de recuperare fizică.

52. Indicatorii de realizare:

- 1) Personalul medical specializat este responsabil de:
 - a) înregistrarea într-un registru a beneficiarilor care frecventează sala de sport și reflectarea acestora în dosarul beneficiarului;
 - b) evaluarea medicală a beneficiarului de servicii de reabilitare medicală și acordarea asistenței medicale de recuperare, după caz, asistarea beneficiarului și referirea acestuia către serviciile medicale specializate de la locul de domiciliu;
 - c) pregătirea membrilor de familie implicați în procesul de incluziune a beneficiarului pentru a însuși tehnicile specifice intervențiilor de recuperare și desfășurarea activităților de familiarizare a acestora cu metodele de îngrijire.
- 2) În vederea asigurării recuperărilor eficiente managerul de caz implică, în funcție de necesitățile beneficiarului, după caz, voluntarii, personalul organizațiilor necomerciale cu care Centrul a încheiat acorduri de colaborare în prestarea serviciilor.

Servicii de agrement pentru copii – standardul 19

53. Centrul oferă copiilor beneficiarilor servicii de agrement.

54. **Rezultatul scontat:** Centrul dispune de un program de activități de agrement pentru copii, pentru a asigura părinților săi posibilitatea de a primi consilierile necesare și de a avea timp de a

discuta cu managerul de caz, precum și de a crea rețeaua de socializare a familiilor cu membri infectați/afecțați HIV.

55. Indicatorii de realizare:

1) Personalul pedagogic elaborează programul activităților recreative și de socializare, inclusiv a perioadelor de somn și odihnă, ținând cont de preferințele și particularitățile fiecărui copil, pe perioada aflării în Centru;

2) Pedagogul din cadrul Centrului, în comun cu voluntarii, oferă copiilor activități de învățare prin joc, inclusiv un program cultural;

3) În cazul copiilor de vîrstă școlară pedagogul urmărește pregătirea temelor școlare și, la solicitarea copilului, asigură sprijin pentru realizarea acestei activități;

4) Copiii, potrivit vîrstei și gradului de maturitate, precum și părinții sînt informați asupra oportunităților recreative și de socializare promovate de Centru și în afara acestuia (în comunitate), precum și asupra modului în care pot fi sprijiniți pentru a participa;

5) Centrul sprijină organizarea de către centrele de profil a programelor de educare a părinților din comunitate în baza acordurilor de parteneriat semnate.

Monitorizarea (re)integrării beneficiarilor – standardul 20

56. Reintegrarea beneficiarului în familie și/sau în comunitate și asigurarea unei aderențe înalte la tratamentul antiretroviral constituie scopul de bază al activităților incluse în planul individualizat de asistență.

57. **Rezultatul scontat:** Centrul dispune de reguli și responsabilități clare de monitorizare a beneficiarilor.

58. Indicatorii de realizare:

1) Rezultatele monitorizării sînt înregistrate în fișele de monitorizare (re)integrare, care se anexează la dosar. Fișa se completează, după caz, în comun cu asistentul social comunitar;

2) Procesul de monitorizare se realizează numai cu acordul și implicarea directă a beneficiarului;

3) Termenul de monitorizare a (re)integrării se stabilește individual pentru fiecare caz asistat.

CAPITOLUL V

MANAGEMENTUL CENTRULUI ȘI RESURSE UMANE

Managementul Centrului – Standardul 21

59. Prestatorul respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea Centrului.

60. **Rezultatul scontat:** Centrul funcționează în conformitate cu legislația națională aplicabilă, respectând toate reglementările referitoare la organizarea, administrarea, securitatea și protecția beneficiarilor.

61. Indicatori de realizare:

1) Centrul deține și aplică un regulament intern de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Centrului;

2) Centrul este condus de un manager/șef serviciu cu studii superioare în unul din următoarele domenii: pedagogie, psihologie, psihopedagogice, asistență socială, medicină, drept, management și alte domenii conexe cu vechime în muncă de cel puțin un an;

3) Angajarea managerului Centrului se efectuează de către Prestator conform legislației muncii;

4) Managerul Centrului activează în baza contractului individual de muncă și a fișei de post;

5) Managerul Centrului planifică și implementează în comun cu echipa Centrului planul de activitate;

6) Managerul Centrului este responsabil de gestionarea eficientă a resurselor financiare și bunurilor Serviciului;

7) Managerul 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;

8) Managerul 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;

9) Managerul 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 Serviciului sau, după caz, pe site-ul prestatorului/fondatorului.

Recrutarea, angajarea, evaluarea și promovarea personalului – Standardul 22

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

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

64. Indicatori de realizare:

1) Centrul dispune de structură de personal aprobată de fondator;
2) Centrul deține o procedură documentată privind 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 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;

5) Prestatorul 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;

6) Prestatorul stabilește și revizuieste periodic numărul personalului, în corespundere cu dinamica necesităților beneficiarilor;

7) 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;

8) Evaluarea personalului se realizează anual, de către managerul Centrului, care transmite prestatorului rapoartele privind evaluarea performanțelor profesionale și a necesităților de formare a personalului angajat;

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

Formarea inițială și continuă a personalului – Standardul 23

65. Prestatorul asigură formarea inițială și continuă a personalului Centrului.

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

67. Indicatori de realizare:

1) Managerul centrului planifică și organizează formarea inițială și continuă a personalului;
2) Managerul Centrului identifică și prezintă Prestatorului, după caz, Fondatorului necesitățile de formare ale personalului;

3) Managerul Centrului identifică mijloace financiare necesare pentru formarea personalului;

4) Managerul Centrului elaborează planul anual de formare profesională a personalului;

5) Prestatorul organizează, anual, pentru personalul Centrului, cursuri de formare inițială cu durată de 40 de ore și cursuri de formare profesională continuă, cu durată de minim 20 de ore astronomice;

6) Managerul Centrului ține evidența instruirilor de care a beneficiat personalul.

Supervizarea profesională – standardul 24

68. Prestatorul deține o procedură de supervizare profesională a personalului Centrului.

69. **Rezultatul scontat:** Personalul din cadrul Centrului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor prestate prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru și prevenirea arderii profesionale.

70. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul dispune de un sistem eficient de supervizare profesională a resurselor umane;
- 2) Personalul din cadrul Centrului este supervizat de către managerul Centrului;
- 3) Funcția de supervisor al managerului Centrului este asigurată de către Prestator;
- 4) Sesiunile de supervizare au loc lunar, trimestrial și anual, precum și ori de câte ori este necesar;
- 5) Sesiunile de supervizare se desfășoară individual și în grup și includ:
 - f) metodele de intervenție aplicate;
 - g) schimbul de experiență;
 - h) starea emoțională a personalului;
 - i) modalitatea de împărtășire a experienței și de discutare a cazurilor mai dificile;
 - j) identificarea soluțiilor de consolidare a spiritului de echipă.
- 6) Sesiunile sunt protocolate, consemnându-se deciziile, responsabilii și termenele de îndeplinire a deciziilor.

Documentele Centrului referitoare la resursele umane – standardul 25

71. Prestatorul asigură întocmirea și păstrarea documentelor Centrului referitoare la resursele umane.

72. **Rezultatul scontat:** Documentele referitoare la resursele umane contribuie la eficientizarea activităților desfășurate, obiectivele asumate, rezultatele așteptate în cadrul Centrului.

73. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul deține următoarele documente cu privire la resursele umane:
 - f) fișele de post ale personalului angajat;
 - g) dosarele personale ale personalului angajat;
 - h) rapoartele ședințelor de supervizare;
 - i) rapoartele de evaluare a performanțelor profesionale trimestriale și anuale;
 - j) alte documente, în caz de necesitate.
- 2) Dosarele personale ale personalului angajat sunt păstrate în conformitate cu legislația;
- 3) Personalul Centrului are acces la informația din dosarul său.

Capitolul VI PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Protecția împotriva violenței, neglijării, exploatării, hărțurii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane- standardul 26

74. Prestatorul asigură protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, 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.

75. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțurii, a tratamentului inuman și/sau degradant.

76. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul are elaborată și aplică propria procedură privind protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor, violenței, neglijării, exploatării, hărțurii, a tratamentului inuman și/sau degradant. Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de

neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul Serviciului, alți beneficiari, eventual membri de familie/ocrotitorului autorizat;

2) Prestatorul încurajează și sprijină beneficiarii și personalul angajat pentru a sesiza orice formă de abuz, violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire, a tratamentului inuman și/sau degradant;

3) Prestatorul instruește personalul cu privire la: prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din Centru, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în familie sau în comunitate. Sesiunile de instruire a personalului se înscriu în Registrul de evidență privind formarea inițială și continuă a personalului angajat;

4) Prestatorul 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;

5) Centrul 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;

Depunerea și examinarea plângerilor, sugestiilor și reclamațiilor– standardul 27

77. Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și exprime liber opinia și sugestiile privind activitatea Centrului și calitatea serviciilor prestate.

78. **Rezultatul scontat:** Nemulțumirile și sesizările beneficiarilor sunt identificate și soluționate în timp util, contribuind la îmbunătățirea continuă a calității serviciilor și la creșterea gradului de satisfacție al beneficiarilor. .

79. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul deține și aplică o procedură de recepționare, înregistrare și examinare a plângerilor, sugestiilor și reclamațiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire la lezarea drepturilor beneficiarilor Serviciului;

2) 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 managerul Centrului, în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc în Registrul de evidență a plângerilor, sugestiilor și reclamațiilor cu dată și număr;

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

4) Beneficiarii la admitere sunt informați privind formularea de plângeri, sugestii sau reclamații, acest fapt se consemnează în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.”

6. Hotărârea Guvernului nr. 232/2017 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție și a standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 133, art. 314), se modifică după cum urmează:

6.1. în Hotărâre:

6.1.1 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 și UTA Găgăuzia”;

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

6.1.3 anexa nr. 1 va avea următorul cuprins:

”Anexa nr. 1
la Hotărârea Guvernului
nr. 232/2017

REGULAMENT - CADRU
privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de
substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție (în continuare – Regulament) reglementează principiile, modul de organizare și funcționare ale Serviciului, scopul și obiectivele acestuia.

2. Serviciul social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție (în continuare – Serviciu integrat) include: Serviciu de zi, Serviciu Locuință pentru adaptare, Serviciu de reabilitare prin comunitatea terapeutică.

3. Serviciul social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție include următoarele forme de organizare:

- 1) Serviciul de zi;
- 2) Serviciul Locuință pentru adaptare;
- 3) Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică.

4. Prestator al Serviciului social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție (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.

5. Prestatorul are dreptul de a organiza și a oferi servicii dacă este acreditat în conformitate cu prevederile Legii nr.129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.

6. Serviciul integrat își desfășoară activitatea în conformitate cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate, deciziile autorității administrației publice centrale, fondatorilor și prevederile legislației.

7. Activitatea Serviciului integrat este coordonată de către fondator/prestator, în colaborare cu agențiile teritoriale de asistență socială, după caz, structurile responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiului Chișinău și ale unității teritoriale autonome Găgăuzia.

8. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate mai jos semnifică următoarele:

1) *Serviciu social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție* – gamă de servicii și intervenții coordonate, de natură socială, medicală, psihologică și educațională, axate pe prevenirea consumului de substanțe psihoactive, aderență la tratament, reducerea riscurilor asociate consumului de substanțe psihoactive, în baza unei abordări comprehensive bazate necesitățile individuale ale beneficiarului;

2) *Beneficiari ai Serviciului integrat* – cetățeni ai 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 de 18 ani, persoane dependente de substanțe psihoactive: consumatori de substanțe psihoactive, inclusiv consumatorii de droguri injectabile, pacienții de tratament asistat, persoanele dependente de alcool și membrii familiilor acestora;

3) *Serviciu de zi* – ansamblu de activități structurate pentru informare, consiliere, consultații, mediere, referire, terapie (de grup, de familie, prin muncă ergoterapie), activități de agrement și prevenție a consumului de substanțe psihoactive, precum și sprijin pentru menținerea aderenței la tratamente asistate, destinat persoanelor cu dependențe de substanțe sau alcool și membrii familiilor acestora, acordat într-o manieră individualizată, incluzivă și nediscriminatorie;

4) *Serviciu Locuință pentru adaptare* – activități de găzduire pe o perioadă de 1-3 săptămâni, în care prestatorul de serviciu monitorizează procesul de pregătire a beneficiarului pentru etapa de transfer în serviciile de reabilitare în comunitatea terapeutică;

5) *Serviciu de reabilitare prin comunitatea terapeutică* – ansamblu de măsuri de reabilitare și reintegrare socială, axate pe prevenirea recăderilor, dezvoltarea abilităților de viață independentă și consolidarea motivației pentru menținerea abstinencei, prestate în regim de plasament temporar (pe un termen determinat de la 6 luni- maxim până la 12 luni) persoanelor care au finalizat etapa de dezintoxicare sau care rămân a fi dependente, fără simptome acute de sevraj, dar care necesită continuarea procesului de reabilitare;

6) *Servicii psihosociale* – gamă de metode și tehnici utilizate în acordarea suportului psihosocial pe tot parcursul procesului de prevenire de consum de droguri/ substanțe psihoactive, susținere în schimbarea atitudinii și comportamentelor, inclusiv în procesul de reabilitare a beneficiarului, precum și în procesul de resocializare a consumatorilor de substanțe psihoactive;

7) *Programe de reabilitare* – set de metode și tehnici specializate pentru acest grup de beneficiari în contextul conștientizării, dezvoltării dorinței de a restabili un mod sănătos de viață, dezvoltării abilităților în contextul resocializării acestuia, dezvoltării valorilor, creșterii responsabilității civice, valorificării potențialului personal a beneficiarului și motivarea de incluziune socio-economică a acestuia pentru un trai demn etc.;

8) *Pacient în tratament medicamentos asistat* – persoană diagnosticată cu tulburare legată de consumul de opioide care urmează un program de tratament medicamentos asistat (terapie de substituție sau de menținere cu metadonă, buprenorfină, ori alte substanțe autorizate), însoțit de suport psihosocial, în scopul reducerii consumului ilicit, prevenirii recăderilor și complicațiilor asociate, precum și facilitarea reintegrării sociale;

9) *Plasament temporar* – Măsură prin care persoana este plasată pentru o perioadă determinată de timp în Serviciu locuință pentru adaptare sau în Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică. Totodată, accentuez faptul că durata menționată aici intră în contradicție cu definițiile prezentate mai sus la sub. 4) și 5);

10) *Echipă multidisciplinară* – grup de specialiști cu pregătire în domenii diverse (asistent social, specialist consiliere de la egal la egal, psiholog, la necesitate psihiatru, narcolog și/sau alți specialiști relevanți) care colaborează în mod coordonat pentru elaborarea, implementarea și monitorizarea Planului individual de servicii, conform prevederilor Managementului de caz;

11) *Manager de caz* – asistentul social din cadrul Serviciului integrat sau alt specialist desemnat de către prestator, responsabil de coordonarea procesului de evaluare, elaborarea și implementare a planului individual de asistență și a planului individual de servicii , cu implicarea echipei multidisciplinare și a beneficiarului;

12) *Specialist consiliere de la egal la egal* – persoană care interacționează direct cu consumatorii de substanțe psihoactive, pacienții de tratament asistat, persoanele dependente/ consumatoare de droguri sau de alcool, de la egal la egal, în comunitatea în care trăiesc (activități în teren), precum și desfășoară activități în cadrul Serviciului integrat, conform fișei postului;

13) *fondator* – persoana fizică sau juridică care a fondat și în condițiile legii asigură buna funcționarea Serviciului social de adăpost de noapte pentru persoanele fără adăpost ;

14) *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 Serviciului.

Capitolul II

PRINCIPIILE DE ORGANIZARE,

SCOPUL ȘI OBIECTIVELE SERVICIULUI INTEGRAT

9. Activitatea Serviciului integrat se bazează pe următoarele principii:

- 1) respectarea drepturilor și a demnității umane;
- 2) centrarea pe beneficiar;
- 3) respectarea opiniei beneficiarilor, implicarea acestora în procesul decizional și asigurarea participării lor active în planificarea și prestarea serviciilor;
- 4) abordarea individualizată;
- 5) confidențialitatea informației;
- 6) oportunitățile egale;
- 7) colaborarea și parteneriatul;
- 8) accesibilitatea;
- 9) menținerea legăturii și implicării familiei, rețelei sociale și comunității, cu acordul beneficiarului;
- 10) nediscriminarea și asigurarea egalității;
- 11) celeritatea;
- 12) abordarea integrată și multidisciplinară;
- 13) protecției împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv hărțuire sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane.

10. Scopul Serviciului integrat este de a preveni consumul de substanțe psihoactive, psihotrope, droguri, substanțe noi cu efect psihoactiv și alcool, de a sprijini menținerea aderenței la tratament și reducerea riscurilor asociate consumului, precum și de a asigura măsuri de suport pentru reabilitarea, reintegrarea socială și incluziunea socio-economică a beneficiarilor.

11. Obiectivele Serviciului integrat sunt următoarele:

1) promovarea pe scară largă a intervențiilor și strategiilor de prevenire universale și de mediu, bazate pe dovezi, în situațiile în care consumul de droguri devine un risc sporit pentru viața și sănătatea persoanei, inclusiv a celor care contribuie la sporirea rezilienței, consolidarea educației pentru sănătate, promovarea abilităților de viață și a oportunităților de alegere a unui stil de viață sănătos, în vederea asigurării bunăstării beneficiarilor;

2) aplicarea programelor bazate pe dovezi privind rolul familiei beneficiarului în procesul de reabilitare și resocializare;

3) dezvoltarea și creșterea capacităților beneficiarilor, a încrederii în sine, a conștientizării propriului rol și a importanței lor în comunitate, promovarea valorilor general umane și a de coexistenței armonioase cu alte persoane, formarea relațiilor prietenoase de comunicare, precum și dezvoltarea capacităților de analiză a problemelor cu care se confruntă și de identificare etapizată soluțiilor pentru depășirea acestora;

4) dezvoltarea parteneriatelor interinstituționale în vederea menținerii compliancei la tratament, inclusiv asigurarea referirii pentru accesul la servicii medicale al beneficiarilor (tuberculoză, HIV/SIDA, hepatite, sănătatea reproductivă etc.);

5) acordarea suportului în procesul de reabilitare, resocializare și incluziune socio-economică a beneficiarilor.

Capitolul III

BENEFICIARIII SERVICIULUI INTEGRAT

12. Beneficiarii serviciului integrat pot fi:

1) persoane și familii aflate în situații de dificultate generate de consumul de substanțe psihoactive (consumatori/dependenți de droguri injectabile), psihotrope, droguri, substanțe noi cu efect psihoactiv și/sau alcool, fără nicio discriminare bazată, în special, pe rasă, culoare, vârstă, sex, origine națională, etnică și socială, statut social, limbă, religie, cetățenie, opinii politice sau de altă natură, identitate de gen, orientare sexuală, situație materială, dizabilitate, apartenență politică, naștere sau orice alt criteriu;

2) persoane care se află în risc de consum sau de recădere, inclusiv: persoane aflate în tratament de dezintoxicare; persoane implicate în programe de substituție ori de reducere a riscurilor; persoane în proces de reabilitare și reintegrare socio-profesională;

3) membri ai familiilor persoanelor consumatoare de substanțe psihoactive, care necesită consiliere, suport psihologic și social, în vederea reducerii efectelor negative ale consumului asupra relațiilor familiale și mediului de viață.

13. Solicitantul este admis în Serviciul integrat dacă întrunește cumulativ următoarele criterii de eligibilitate:

1) a împlinit vârsta de 18 ani;

2) corespunde uneia din categoriile stipulate în pct. 12;

3) nu se află în una din situațiile prevăzute la pct. 14.

14. Nu este admisă includerea în Serviciul integrat pentru următoarele categorii de persoane:

1) persoane bolnave de tuberculoză în formă activă și/sau care manifestă rezistență la tratamentul anti tuberculoză, până la finalizarea perioadei de contagiozitate;

2) persoane care suferă de maladii infecțioase contagioase, până la confirmarea vindecării;

3) persoane cu tulburări mintale severe și de comportament care necesită internare și tratament în instituții psihiatrice specializate;

4) persoane care, prin comportament, pot pune în pericol viața, sănătatea sau integritatea altor beneficiari ori a personalului;

5) persoane care nu corespund criteriilor de eligibilitate prevăzute în prezentul Regulament;

6) persoane care au fost anterior excluse din Serviciu pentru nerespectarea prevederilor Regulamentului intern, în lipsa unei reevaluări și recomandări favorabile din partea echipei multidisciplinare.

Capitolul IV

TIPURI DE SERVICII PRESTATE ÎN CADRUL SERVICIULUI INTEGRAT

15. Serviciul integrat prestează servicii în funcție de necesitățile beneficiarilor, menite să sprijine reducerea riscurilor asociate consumului de substanțe psihoactive, creșterea gradului de autonomie personală și reintegrarea socio-profesională a acestora.

16. În funcție de necesitățile identificate ale beneficiarilor, în cadrul Serviciului integrat se pot presta următoarele servicii specifice:

1) servicii de asistență psiho-socială:

a) sesiuni de consiliere psihologică/psihosocială individuală/membrilor familiei (mediere etc.);

b) sesiuni de consiliere prin terapie de grup;

c) sesiuni de consiliere de la egal la egal;

d) sesiuni de consiliere a asistentului social;

e) activități de socializare/consolidare a relațiilor cu familia biologică/extinsă;

f) activități de conștientizare și valorificare a potențialului personal al beneficiarului și motivarea de incluziune socio-economică pentru un trai demn;

g) activități privind creșterea responsabilității civice;

h) asistență în restabilirea contactelor și rețelei sociale a beneficiarilor;

i) suport psiho-emoțional de prevenire a recăderilor/recidivelor de consum de droguri/substanțe psihoactive;

j) (re)integrare/(re)socializare;

k) agrement;

- l) plasament temporar;
 - m) servicii de reabilitare în comunitatea terapeutică;
 - n) alimentație, după caz;
 - o) asistență igienico-sanitară;
 - p) kinetoterapie.
 - 2) servicii de asistență socio-medicală:
 - a) activități de promovarea a modului sănătos de viață;
 - b) prestarea serviciilor de prevenire și reducere a riscurilor asociate consumului de droguri/substanțe psihoactive;
 - c) suport în asigurarea aderenței la tratament;
 - d) după caz, diverse servicii de consultare medicală.
 - 3) servicii de consiliere informațională și juridică:
 - a) servicii de informare;
 - b) servicii de consultație juridică;
 - c) suport în perfectarea/restabilirea actelor de identitate, etc.;
 - d) suport în accesarea diferitor garanțiilor sociale, după caz;
 - e) facilitarea serviciilor de asistență juridică garantată de stat;
 - f) activități de informare în teren.
 - 4) servicii de dezvoltare a competențelor și abilităților de muncă:
 - a) ergoterapie;
 - b) terapii prin muncă;
 - c) facilitarea accesului la serviciile prestate de către agențiile teritoriale pentru ocuparea forței de muncă;
 - d) facilitarea accesului la diverse programe de profesionalizare/reprofesionalizare;
 - e) facilitarea accesului/suport în încadrarea în câmpul muncii.
17. În cadrul Serviciului integrat pot fi acordate și alte servicii complementare, în funcție de necesitățile comunității și de resursele disponibile, cu condiția respectării scopului și obiectivelor generale ale serviciului.

Capitolul V

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI INTEGRAT

Secțiunea 1

Organizarea Serviciului integrat

18. Serviciul integrat este accesibil din punct de vedere geografic și a mijloacelor de transport, amplasat într-o încăpăre la sol sau la bloc, în comunitate, amenajat și dotat conform Standardelor minime de calitate, astfel încât să ofere beneficiarilor condiții corespunzătoare de siguranță, confort și accesibilitate.

19. Teritoriul și încăperile utilizate de către Serviciul integrat trebuie să corespundă regulamentelor sanitare și normelor în construcție.

20. Serviciul social integrat are o capacitate de:

- 1) Serviciul de zi – maximum 50 de beneficiari per zi;
- 2) Serviciul Locuință pentru adaptare – 20 de locuri;
- 3) Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică – 20 de locuri.

21. În funcție de capacitățile și potențialul Prestatorului de Serviciu, acesta poate organiza prestarea concomitentă a tuturor Serviciilor din cadrul Serviciului integrat, conform pct. 3 din prezentul Regulament, sau a unuia sau două dintre acestea.

Secțiunea a 2-a

Admiterea beneficiarului în cadrul Serviciului integrat

22. Admiterea în Serviciul integrat se realizează în baza unei cereri depuse de beneficiar către managerul Serviciului, în formă scrisă, cu anexarea copiei actului de identitate, iar în cazul în care acesta lipsește, se prezintă alt act care confirmă identitatea persoanei.

23. La admiterea beneficiarului în Serviciul integrat, managerul Serviciului semnează un acord de colaborare cu beneficiarul.

24. Beneficiarul poate fi admis în Serviciul integrat și prin referire, realizată de Structura teritorială de asistență socială sau specialistul consilier de la egal la egal.

25. În cazul admiterii prin referire, managerul Serviciului înregistrează actele și informațiile necesare pentru evaluarea eligibilității și inițierea elaborării planului individual de servicii, revizuit periodic (o dată la 3 luni), pentru a fi ajustat în funcție de evoluția și nevoile beneficiarului.

26. În cazul admiterii beneficiarului în Serviciul Locuința pentru adaptare sau Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică, beneficiarul este informat despre:

- 1) condițiile de plasament;
- 2) regulile interne ale Serviciului;
- 3) drepturile și responsabilitățile sale în cadrul Serviciului.

27. Decizia de admitere sau de refuz este prezentată în scris și comunicată beneficiarului în termen de 5 zile lucrătoare.

28. În cazul refuzului, Serviciul poate oferi recomandări privind alte servicii sau modalități alternative de sprijin.

29. În cazuri de urgență (ex. risc imediat pentru viața sau sănătatea persoanei), admiterea în Serviciu poate fi realizată temporar fără cerere scrisă, urmând ca documentele să fie completate ulterior.

30. Dacă la admitere în Serviciul Locuința pentru adaptare și Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică beneficiarul nu este de acord cu condițiile de plasament, acesta are dreptul să refuze plasamentul, verbal sau prin cerere.

Secțiunea a 3-a

Plasamentul beneficiarilor în Serviciu

31. Plasamentul beneficiarului în Serviciul integrat se consideră efectiv instituit la data semnării acordului de colaborare.

32. După plasarea în Serviciu, cererile de admitere și actele justificative sunt înregistrate în registrul de evidență al Serviciului integrat.

33. Beneficiarii sunt cazați inițial în cadrul Serviciului „Locuința pentru adaptare” pe o perioadă de 1–3 săptămâni pentru pregătirea transferului în Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică, timp în care Prestatorul de Serviciu monitorizează procesul de pregătire a beneficiarului pentru etapa de transfer în serviciile de reabilitare în comunitatea terapeutică.

34. Beneficiarii sunt cazați în Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică, pe termen determinat, de la 6 luni – maxim până la 12 luni, în camere și spații special amenajate pentru desfășurarea activităților de reabilitare.

Secțiunea a 4-a

Termenul de cazare

35. În cazul Serviciului Locuința pentru adaptare, durata plasamentului beneficiarului nu va depăși 3 săptămâni.

36. În cazul Serviciului de reabilitare prin comunitatea terapeutică, termenul de plasament nu va depăși 12 luni.

37. Plasamentul poate fi prelungit, în mod excepțional, pentru o perioadă de maximum 2 luni, fără a depăși durata maximă de 14 luni, pe baza unei reevaluări care confirmă necesitatea continuării intervenției și cu condiția ca beneficiarul să îndeplinească în continuare criteriile de eligibilitate.

38. Durata plasamentului poate fi ajustată de membrii echipei multidisciplinare, care se convoacă la necesitate, dar cel puțin o dată la 3 luni, în funcție de progresul beneficiarului, nivelul de

stabilizare, riscul de recădere și nevoile identificate. Ajustarea poate consta în reducerea sau prelungirea perioadei de plasament, conform circumstanțelor individuale ale beneficiarului.

39. În cazul în care obiectivele planului individual de servicii au fost atinse înainte de termenul estimat și stadiul de progres al beneficiarului permite, echipa multidisciplinară, împreună cu beneficiarul, poate ajusta durata plasamentului prin reducerea acesteia, ținând cont de nevoile și siguranța procesului de reabilitare.

Secțiunea 5-a

Transferul, suspendarea și încetarea termenului de plasament

40. Transferul și/sau referirea beneficiarilor din Serviciu se va face doar în cazul în care acesta va corespunde interesului superior al beneficiarului.

41. În cazul beneficiarilor care lipsesc mai mult de 48 de ore din Serviciu, fără informarea personalului, se va înceta plasamentul prin emiterea unui ordin de către managerul Serviciului.

42. Suspendarea prestării serviciilor poate fi efectuată în următoarele situații:

- 1) la cererea beneficiarului/membrilor familiei acestuia;
- 2) aflarea beneficiarului într-un tratament medical sau program de reabilitare specializat, altele decât cele destinate consumului de substanțe psihoactive sau tratamentului medicamentos asistat;
- 3) în cazul transferului temporar într-o altă instituție, cu acordul beneficiarului, a membrilor familiei acestuia sau a persoanei împuternicite și acordul scris al instituției către care se efectuează transferul.

43. Dacă serviciile pentru un membru al familiei încetează din cauza încălcării Regulamentului intern, ceilalți membri ai familiei pot continua să beneficieze de servicii, dacă doresc acest lucru.

44. La transferul, încetarea sau suspendarea plasamentului, managerul Serviciului poate referi beneficiarul către asistentul social comunitar/ Structura teritorială de asistență socială, după caz, structurii responsabile de asistența socială din municipiul Chișinău sau din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, în scopul asigurării continuității sprijinului și facilitării reintegrării sociale în comunitate.

Secțiunea a 6 – a

Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului integrat

45. Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului integrat se realizează la decizia managerilor serviciilor, cu consultarea beneficiarilor, în următoarele situații:

- 1) la realizarea obiectivelor stipulate în planul individualizat de asistență;
- 2) la depășirea unor criterii de eligibilitate a beneficiarului în care acesta s-a încadrat la admiterea în Serviciul integrat;
- 3) la solicitarea beneficiarului;
- 4) la încălcarea în mod repetat a Regulamentului de ordine interioară (încălcarea regimului de disciplină și sanitar, neparticiparea la programe și activități, abuzul de alcool, consumul ilicit de substanțe psihoactive etc.);
- 5) aducerea de prejudicii integrității fizice personale, altor beneficiari sau personalului Serviciului integrat;
- 6) alte situații care pot aduce prejudicii Serviciului integrat și interesului superior al beneficiarului;
- 7) decesul beneficiarului și alte motive obiective.

46. Închiderea cazului se realizează atunci când se înregistrează progrese durabile în dinamica pozitivă a beneficiarului.

Capitolul VI

OBLIGAȚII ȘI DREPTURI

Secțiunea 1

Obligațiile și drepturile Serviciului integrat

47. Obligațiile Serviciului integrat:

- 1) să presteze servicii în conformitate cu Standardele minime de calitate, potrivit prevederilor legislației;
- 2) să asigure informare, asistență, suport în (re)integrare și măsuri de reabilitare psihosocială beneficiarului;
- 3) să asigure informare, asistență, suport în (re)integrare și măsuri de reabilitare psihosocială beneficiarului;
- 4) să dezvolte relații prietenoase cu beneficiarii;
- 5) să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității;
- 6) să păstreze și să utilizeze datele cu caracter personal în siguranță și confidențialitate;
- 7) să asigure beneficiarilor și membrilor familiilor acestora asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;
- 8) să asigure modalități de recepționare, înregistrare și soluționare a plângerilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Serviciului integrat, în conformitate cu legislația;
- 9) să colaboreze permanent cu autoritățile administrației publice centrale/teritoriale/locale/autoritățile administrației publice ale municipiului Chișinău și ale unității teritoriale autonome Găgăuzia și organele de ordine și drept, alți prestatori de servicii în contextul referirii beneficiarilor și asigurării accesului acestora la alte servicii, conform necesităților individuale;
- 10) să dețină statistica dezagregată pe vârstă și sexe a consumatorilor de substanțe psihoactive/beneficiarilor terapiei de substituție/membrilor familiilor, după caz;
- 11) să furnizeze fondatorului și altor autorități, la cerere, date statistice deținute de Serviciul integrat;
- 12) să elaboreze și să prezinte fondatorului/prestatorului rapoarte semestriale și anuale privind activitatea desfășurată de către Serviciul integrat;
- 13) să propună, în colaborare cu autoritățile administrației publice centrale/teritoriale/locale/autorităților administrației publice ale municipiului Chișinău și ale unității teritoriale autonome Găgăuzia, îmbunătățiri/ajustări la cadrul normativ în domeniu, pornind de la performanța Serviciului integrat, precum și provocările cu care se confruntă;
- 14) să asigure inserție profesională și formarea continuă a personalului Serviciului integrat;
- 15) să organizeze campanii de informare conform prevederilor stabilite în pct. 11, subpct. 1) și 2) din prezentul Regulament privind măsurile de profilaxie HIV, tuberculoză, hepatite și infecții cu transmitere sexuală, formarea atitudinii tolerante față de grupurile vulnerabile, inclusiv informarea în contextul sănătății reproductive.

48. Drepturile Serviciului integrat:

- 1) să colaboreze și să stabilească parteneriate cu autoritățile administrației publice centrale/teritoriale/locale/autoritățile administrației publice ale municipiului Chișinău și ale unității teritoriale autonome Găgăuzia, organele de ordine și drept, asociațiile obștești, instituțiile, organizațiile și agenții economici în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația;
- 2) să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile administrației publice centrale/teritoriale/locale/autoritățile administrației publice ale municipiului Chișinău și ale unității teritoriale autonome Găgăuzia/instituții și organizații, documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea obligațiilor sale;
- 3) să participe la elaborarea, consultarea și ajustarea documentelor de politici din domeniu;
- 4) să realizeze scopul și obiectivele Serviciului integrat prin accesarea mijloacelor financiare de la organizații donatoare, agenții și fonduri naționale/internaționale, în conformitate cu legislația națională și acordurile semnate;
- 5) să asigure participarea la formările profesionale continue a specialiștilor și voluntarilor;
- 6) să asigure măsuri de promovare a Serviciului integrat.

Secțiunea a 2-a

Drepturile și obligațiile beneficiarilor

49. Beneficiarii Serviciului integrat au următoarele drepturi:

- 1) să -și exprime liber opiniile și acordul benevol privind serviciile prestate de către Prestator;

- 2) să locuiască într-un mediu accesibil și sigur;
 - 3) să acționeze autonom, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari;
 - 4) să i se asigure confidențialitatea datelor personale;
 - 5) să depună plângeri în condițiile legislației;
 - 6) să participe la evaluarea/reevaluarea și elaborarea planului individualizat de asistență;
 - 7) să fie asistat și sprijinit de către personalul Serviciului integrat în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență;
 - 8) să ceară suspendarea sau încetarea prestării serviciilor;
 - 9) să fie informat asupra drepturile și obligațiile sale în calitate de beneficiar al Serviciului integrat și de a fi consultat la luarea deciziilor.
50. Beneficiarii Serviciului integrat au următoarele obligații:
- 1) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitate, situația familială, socială, economică și la starea sănătății lor, fiind responsabili de veridicitatea acestor informații;
 - 2) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor sociale;
 - 3) să participe activ la procesul de implementare a planului individualizat de asistență;
 - 4) să respecte regulamentul de activitate al Serviciului integrat;
 - 5) să respecte drepturile celor din jur și să se conformeze regulilor interne stabilite în cadrul Serviciului integrat;
 - 6) să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile și personalul Serviciului integrat;
 - 7) să participe la desfășurarea activităților culturale, educaționale și de ergoterapie din cadrul Serviciului, conform capacităților individuale;
 - 7) să aibă un comportament adecvat și o ținută vestimentară decentă.

Capitolul VII

MANAGEMENTUL SERVICIULUI ȘI RESURSE UMANE

ALE SERVICIULUI INTEGRAT

Secțiunea 1

Managementul Serviciului integrat

51. Managementul Serviciului este realizat de către un șef Serviciu, care asigură buna funcționare a acestuia, conform prevederilor prezentului Regulament.

52. La funcția de șef Serviciu pot candida persoanele care dețin studii în unul dintre domeniile de formare profesională/ specialități: management asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept, științe economice și alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin 1 an.

53. Managerul/șeful Serviciului exercită următoarele atribuții:

- 1) asigură funcționarea Serviciului, în corespundere cu Standardele minime de calitate;
- 2) elaborează planul anual și lunar de activitate al serviciului și asigură implementarea acestuia;
- 3) planifică, organizează și coordonează activitățile Serviciului;
- 4) elaborează fișele postului pentru personalul din cadrul Serviciului;
- 5) asigură administrarea și managementul resurselor umane în cadrul Serviciului;
- 6) asigură supervizarea profesională a angajaților Serviciului;
- 7) reprezintă Serviciului în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități;
- 8) numește o persoană responsabilă din rândul angajaților specializați care va monitoriza plasamentul beneficiarului în Serviciului;
- 9) administrează mijloacele financiare și toate bunurile materiale transmise în folosință, asigură elaborarea și prezentarea rapoartelor financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative și în concordanță cu principiile bunei guvernări;
- 10) organizează sistemul de control intern managerial al Serviciului;
- 11) 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 Serviciului;

- 12) poartă răspundere deplină pentru calitatea serviciilor prestate de către Serviciul;
- 13) prezintă informații la cererea fondatorului, Agențiilor teritoriale de asistență socială sau structurilor responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și UTA Găgăuzia, după caz, și altor autorități/instituții cu domenii aferente activității sau monitorizării controlului activității Serviciului;
- 14) stabilește parteneriate prin identificarea și implicarea organizațiilor necomerciale, specialiști sau alte persoane resursă din diferite domenii în asigurarea bunei activități a Serviciului.
54. În limitele împuternicirilor sale, managerul emite ordine referitoare la activitatea Serviciului, efectuează controlul asupra executării lor, aplică stimulări și sancțiuni disciplinare, conform legislației.
55. 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 UTA Găgăuzia, alte instituții abilitate cu acest drept.
56. Monitorizarea procesului de prestare a serviciilor în cadrul Serviciului integrat este realizată de către Prestator.

Secțiunea a 2-a

Managementul de caz în cadrul Serviciului de zi

57. Identificarea și referirea consumatorilor de substanțe psihoactive în Serviciul de zi se realizează de către: asistentul social comunitar, specialistul în consiliere de la egal la egal, medicul narcolog, medicul psihiatru, medicul infecționist, psihologul, voluntarii, agențiile teritoriale de asistență socială / structurile teritoriale de asistență socială / structurile responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, instituțiile de drept, reprezentanții organizațiilor neguvernamentale, precum și membrii familiei sau ai rețelei sociale de suport, ori la solicitarea directă a beneficiarului. etc.
58. Beneficiarii Serviciului de zi sunt informați de către personal cu privire la serviciile sociale prestate.
59. Admiterea beneficiarului în Serviciul de zi se realizează în baza unei cereri depuse de beneficiar, la care se anexează copia actului de identitate, iar în cazul în care acesta lipsește, se prezintă alt act, care confirmă identitatea persoanei.
60. Pentru stabilirea profilului beneficiarului, precum și a situației acestuia, specialistul consilier de la egal la egal este responsabil de evaluarea inițială.
61. La admiterea beneficiarului în Serviciul de zi, șeful Serviciului semnează un acord de colaborare cu acesta.
62. Evaluarea complexă se efectuează de către managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare a Serviciului, cu implicarea beneficiarului, și, după caz, a asistentului social comunitar și a membrilor familiei.
63. Pentru fiecare beneficiar în parte se elaborează un plan individualizat de asistență, în baza rezultatelor evaluării complexe.
64. Managerul Serviciului asigură revizuirea periodică a planului individualizat de asistență prin organizarea ședințelor de revizuire, conform Standardelor minime de calitate.
65. Managerul de caz elaborează raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență, pe care îl anexează la dosarul beneficiarului.
66. În urma revizuirii planului individualizat de asistență, se întocmește un proces-verbal, care se aduce la cunoștința beneficiarului și se anexează la dosarul acestuia.
67. La atingerea obiectivelor din planul individualizat de asistență, managerul de caz, în comun cu membrii echipei multidisciplinare și cu beneficiarul decid asupra trecerii acestuia dintr-un tip de serviciu în altul.
68. Transferul beneficiarului dintr-un tip de serviciu în altul se efectuează în baza referirii beneficiarului de către șeful Serviciului de zi, în urma implementării planului individualizat de asistență.

69. Dosarul personal al beneficiarului în original însoțește beneficiarul pe tot parcursul șederii acestuia în Serviciul social integrat (o copie a dosarului personal se păstrează în arhiva fiecărui serviciu specificat în punctul 3).

Secțiunea a 3-a Managementul de caz în cadrul Serviciului Locuință pentru adaptare

70. Beneficiarul este referit în Serviciul Locuință pentru adaptare de către șeful Serviciului de zi, în baza fișei de referire, la decizia membrilor echipei multidisciplinari și a beneficiarului.

71. La admiterea beneficiarului în Locuință pentru adaptare, șeful Serviciului semnează un acord de colaborare cu acesta.

72. Pentru fiecare beneficiar se desemnează un manager de caz.

73. Evaluarea complexă se efectuează de către managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare a Serviciului, cu implicarea beneficiarului și, după caz, a asistentului social comunitar și a membrilor familiei.

74. Pentru fiecare beneficiar se elaborează un plan individualizat de asistență în baza rezultatelor evaluării complexe.

75. Managerul Serviciului asigură revizuirea periodică a planului individualizat de asistență prin organizarea ședințelor de revizuire, conform Standardelor minime de calitate.

76. Managerul de caz întocmește Raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență și îl anexează la dosarul beneficiarului.

77. În urma revizuirii planului individualizat de asistență se întocmește un proces-verbal, care se aduce la cunoștința beneficiarului și se anexează la dosarul acestuia.

78. La atingerea obiectivelor din planul individualizat de asistență, managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare și, după caz, cu implicarea beneficiarului, decid asupra trecerii acestuia dintr-un tip de serviciu în altul.

79. Transferul beneficiarului dintr-un tip de serviciu în altul se efectuează în baza referirii beneficiarului de către șeful Serviciului Locuință pentru adaptare, în urma implementării planului individualizat de asistență.

Secțiunea a 4-a Managementul de caz în cadrul Serviciului de reabilitare în comunitatea terapeutică

80. Beneficiarul este referit în Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică de către șeful Serviciului Locuință pentru adaptare în baza fișei de referire, la decizia membrilor echipei multidisciplinari și a beneficiarului.

81. La admiterea beneficiarului în Serviciul de reabilitare în comunitatea terapeutică, șeful Serviciului semnează un acord de colaborare cu acesta.

82. Pentru fiecare beneficiar se desemnează un manager de caz.

83. Evaluarea complexă se efectuează de către managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare a Serviciului, cu implicarea beneficiarului.

84. Pentru fiecare beneficiar în parte se elaborează un plan individualizat de asistență, în baza rezultatelor evaluării complexe (conform anexei nr. 4 la Regulament).

85. Șeful Serviciului asigură revizuirea periodică a planului individualizat de asistență prin organizarea ședințelor de revizuire, conform Standardelor minime de calitate.

86. Managerul de caz întocmește Raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență și se anexează la dosarul beneficiarului.

87. În urma revizuirii planului individualizat de asistență se întocmește un proces-verbal, care se aduce la cunoștința beneficiarului și se anexează la dosarul acestuia.

88. La atingerea obiectivelor din planul individualizat de asistență a beneficiarului, în cazul plasamentului de scurtă durată (până la 6 luni de zile), managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare, cu implicarea beneficiarului, după caz, decid asupra prelungirii termenului aflării în Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică (până la 12 luni de zile).

89. La finalizarea procesului de recuperare în comunitatea terapeutică, beneficiarul este referit în comunitate pentru incluziune socială.

90. Procedura de monitorizare post intervenție se realizează de către asistentul social comunitar, cu acordul beneficiarului și, după caz, în colaborare cu specialistul consilier de la egal la egal din cadrul Serviciului integrat pe o perioadă de 6 luni, cu elaborarea rapoartelor lunare de monitorizare a cazului.

Secțiunea a 5-a

Personalul Serviciului integrat

91. Personalul specializat angajat al Serviciului integrat este format din: manager, asistenți sociali, specialiști consiliere de la egal la egal, psihologi și, la necesitate, psihiatru, narcolog și/sau alți specialiști relevanți.

92. Ținând cont de necesitățile individuale ale beneficiarilor, prestatorul poate angaja și alți specialiști.

93. Recrutarea și evaluarea personalului este realizată de către prestatorul Serviciului integrat.

94. Prestatorul de serviciu integrat angajează personalul în conformitate cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate ale Serviciului integrat și Codul muncii al Republicii Moldova, în baza contractului individual de muncă.

95. Fiecare membru al personalului are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului, certificate prin documente de studii și de formare profesională.

96. Personalul Serviciului integrat își exercită atribuțiile în conformitate cu fișa postului și cu normele deontologice.

97. Înainte de aprobare, candidații la funcțiile specializate urmează cursul de formare inițială, cu durată de 40 de ore, organizat de prestatorul de serviciu.

98. Personalul specializat participă anual la cursuri de formare profesională continuă, cu durată de minimum 20 de ore, organizate de către prestatorul de serviciu.

99. Cursurile de formare profesională continuă sunt asigurate de către prestatorul de serviciu anual.

100. Fiecare serviciu este condus de către un șef Serviciu. Șeful Serviciului este angajat în bază de concurs public și eliberat din funcție de către prestator, în condițiile legislației.

101. Șeful Serviciului asigură calitatea serviciilor prestate prin organizarea cu regularitate a ședințelor de supervizare profesională a angajaților de grup și/sau individuale, pentru consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru, precum și eficientizarea activității în lucrul cu beneficiarii.

102. Evaluarea competențelor profesionale ale personalului specializat se realizează anual de către șefii Serviciilor, care înaintează, totodată, Prestatorului de Serviciu rapoarte privind necesitatea de formare profesională continuă. Supervizarea profesională și evaluarea performanțelor șefilor Serviciilor este asigurată de către Prestator/ Fondator.

103. Șefii Serviciilor sunt responsabili de elaborarea Planului strategic și anual de dezvoltare al Serviciului.

104. În limitele împuternicirilor sale și potrivit legislației, șefii Serviciilor emit ordine și dispoziții referitoare la activitatea Serviciului, efectuează controlul asupra executării lor, aplică stimulări și sancțiuni disciplinare.

105. Șefii serviciilor au dreptul:

1) să primească bunuri materiale conform legislației;

2) să stabilească parteneriate de colaborare cu organizațiile (ne)guvernamentale naționale/internaționale, agenții economici etc.;

3) să colaboreze cu alte instituții de profil în scopul schimbului de experiență și al dezvoltării capacităților profesionale.

106. Șefii Serviciilor sunt responsabili de aprobarea fișelor de post ale personalului din subordine, în conformitate cu scopul, obiectivele și Standardele minime de calitate, precum și cu prevederile legislației.

107. Managerul de caz este responsabil de monitorizarea implementării planurilor individualizate de asistență, inclusiv prin organizarea ședințelor de lucru cu membrii echipei multidisciplinare.

108. Angajarea personalului se efectuează de către prestator în bază de concurs, prin încheierea în formă scrisă a unui contract individual de muncă, conform legislației.

109. Angajații Serviciului integrat sunt obligați să păstreze confidențialitatea informațiilor despre viața beneficiarilor și membrilor familiilor lor, obținute în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu.

110. Documentația Serviciului integrat referitoare la resursele umane este formată din:

- 1) fișele de post ale personalului angajat;
- 2) dosarele personale ale personalului angajat;
- 3) rapoartele ședințelor de supervizare;
- 4) rapoartele de evaluare a performanței profesionale.

111. Dosarele personale ale personalului angajat sunt păstrate conform prevederilor Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Capitolul VIII PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Secțiunea 1

Depunerea și examinarea plângerilor/ reclamațiilor

112. Prestatorul de serviciu integrat stabilește procedura de depunere și examinare a plângerilor/ reclamațiilor, care garantează beneficiarilor sau, după caz, altor persoane interesate, posibilitatea înaintării plângerilor în condiții de siguranță și asigură informarea angajaților despre această procedură.

113. Beneficiarii Serviciului și familia acestora au dreptul de a formula plângeri cu privire la

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

114. Sesizările privind cazurile de violență, neglijare și exploatare a beneficiarului în Serviciul integrat se înregistrează și se examinează conform Standardelor minime de calitate.

115. Prestatorul Serviciului integrat dispune de Registrul de înregistrare a plângerilor/ reclamațiilor, care conține informații privind modul de examinare a plângerilor, măsurile întreprinse pentru examinarea fiecărei plângeri/reclamații, cât și rezultatul examinării.

116. Prestatorul Serviciului 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.

117. 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 tel./fax;
- 4) prin intermediul poștei electronice.

118. Litigiile apărute în procesul de examinare a plângerilor/reclamațiilor, care nu pot fi soluționate în condițiile unei concilierii amiabile, precum și cazurile în care prin actele administrative sunt lezate anumite drepturi sau interese a beneficiarilor sunt referite spre soluționare instanțelor de judecată, conform legislației.

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

119. Serviciul social integrat dezaprobă orice formă de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, precum și orice manifestare de trafic de ființe umane față de beneficiarii serviciului. Serviciul reafirmă principiul conform căruia toți beneficiarii au drepturi egale la protecție și tratament echitabil, indiferent de vârstă, gen, orientare sexuală, identitate de gen, stare de sănătate, statut social, religie, apartenență etnică, statut juridic sau orice alt criteriu.

120. Beneficiarii serviciului sunt informați, într-un limbaj accesibil și adaptat nivelului de înțelegere, cu privire la procedurile de identificare și sesizare a cazurilor de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, precum și trafic de ființe umane.

121. Întreg personalul angajat al Serviciului respectă politica instituțională de protecție a beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, și trafic de ființe umane, acționând cu profesionalism, confidențialitate și imparțialitate.

122. Personalul și specialiștii implicați în activitatea serviciului sunt instruiți și cunosc procedurile de raportare a cazurilor de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, și trafic de ființe umane, cunoscând datele de contact relevante pentru sesizarea instituțiilor competente.

Capitolul IX

SISTEMUL INFORMAȚIONAL AL SERVICIULUI ȘI PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

123. Serviciul social integrat deține un registru electronic al beneficiarilor, care asigură evidența completă și actualizată a acestora.

124. Serviciul deține un registru de evidență a vizitatorilor, în care se înscriu toate persoanele care accesează serviciul, conform modelului prevăzut în anexa corespunzătoare la Regulament.

125. Responsabilitatea privind colectarea, transmiterea și prelucrarea informațiilor referitoare la beneficiari îi revine asistentului social din cadrul serviciului.

126. Asistentul social consemnează zilnic în registrul intern informațiile privind situația beneficiarilor.

127. Informațiile referitoare la beneficiari se prelucrează și se păstrează în strictă conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

128. Prestatorul de servicii creează condițiile necesare pentru păstrarea și securitatea datelor, asigurând confidențialitatea informațiilor cu caracter personal referitoare la beneficiari, membrii familiilor acestora și personalului din subordine.

129. Prestatorul deține acordurile de prelucrare a datelor cu caracter personal pentru beneficiari și angajați, precum și declarațiile de confidențialitate semnate de angajați.

130. Angajații Serviciului nu pot solicita informații privind viața privată a beneficiarilor, decât în cazul în care acestea sunt strict relevante pentru intervenție. În astfel de cazuri, beneficiarii sunt informați despre scopul colectării datelor și despre limitele confidențialității.

Capitolul X

MODUL DE FINANȚARE A SERVICIULUI

131. Serviciul integrat 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.

132. 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 XI **DISPOZIȚII SPECIALE**

133. Activitatea Serviciului integrat încetează prin lichidarea/ reorganizarea/ absorbția în corespundere cu actele normative, la inițiativa Fondatorului.

134. Litigiile apărute în domeniul prestării serviciilor de către Serviciului integrat, care nu pot fi soluționate prin concilierea amiabilă dintre părți, sunt transmise spre soluționare instanțelor de judecată, în condițiile legii.

135. Pentru nerespectarea prevederilor actelor legislative, normative și ale prezentului Regulament, personalul Serviciului integrat poartă răspundere conform legislației în vigoare.

136. Controlul și evaluarea activității economico-financiare a Serviciului integrat se efectuează de către organele de resort abilitate cu drept de control sau audit.

137. După încetarea activității Serviciului integrat, patrimoniul va fi transmis conform deciziei Fondatorului.”

6.1.4 anexa nr. 2 va avea următorul cuprins:

*”Anexa nr. 2
la Hotărârea Guvernului
nr. 232/2017*

STANDARDE MINIME DE CALITATE **pentru Serviciul social integrat pentru consumatorii de substanțe** **psihoactive și pacienții terapiei de substituție**

CAPITOLUL I **PRINCIPII GENERALE DE PRESTARE A SERVICIULUI INTEGRAT** **Accesibilitate și disponibilitate – standardul 1**

1. Serviciul social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție (în continuare – Serviciu integrat) garantează accesul egal la serviciile prestate pentru toți beneficiarii eligibili.

2. **Rezultatul scontat:** Serviciile oferite beneficiarilor sunt accesibile și disponibile.

3. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul asigură accesul egal al beneficiarilor către Serviciul integrat;
- 2) Prestatorul poate dezvolta Serviciul integrat prin următoarele de organizare:
 - a) Serviciul de zi;
 - b) Serviciul Locuință pentru adaptare;
 - c) Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică.iar în caz de necesitate referă beneficiarul către alți prestatori/instituții/organizații;
- 3) Spațiul Serviciului integrat este adaptat conform necesităților persoanelor cu dizabilități;
- 4) Datele de contact ale Prestatorului (numărul de telefon/fax și email-ul), a instituțiilor și organizațiilor (medicale, serviciilor de urgență, sociale etc.) sunt disponibile și plasate la un loc vizibil beneficiarilor.

Informare și sensibilizare – standardul 2

4. Prestatorul asigură informarea societății despre scopul, obiectivele, principiile și gama de servicii prestate în cadrul Serviciului integrat.

5. **Rezultatul scontat:** Societatea și beneficiarii cunosc scopul, obiectivele, principiile de activitate, serviciile prestate și programul de activitate al Serviciului integrat.

6. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul dispune de materiale informative (pe suport de hârtie și/sau electronic) privind activitatea Serviciului integrat, tipurile de servicii prestate, principiile de organizare, scopul și obiectivele, numărul de locuri disponibile, resursele, calificarea personalului, drepturile și obligațiile beneficiarilor și ale personalului, într-un limbaj simplu și accesibil, inclusiv pentru persoane cu dizabilități, adaptate la nivelul dezvoltării intelectuale a beneficiarului;

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

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

4) Prestatorul organizează întâlniri cu alți prestatori de servicii sociale, instituții educaționale, sănătate, reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, organizații internaționale, organizații necomerciale, în vederea informării reciproce privind activitatea Serviciului integrat;

5) Prestatorul conlucrează și documentează activitățile cu instituțiile și autoritățile abilitate în vederea furnizării informațiilor corecte și actualizate pentru informarea beneficiarilor;

6) Numărul activităților de informare desfășurate privind prevenirea răspîndirii consumului de droguri precum și reducerea riscurilor asociate consumului de substanțe psihoactive, reducerea stigmei și discriminării, inclusiv sănătatea reproductivă.

Libertate de exprimare și opinie – standardul 3

7. Prestatorul asigură libertatea de exprimare a beneficiarului, membrilor familiei acestora, a ocrotitorului autorizat, în procesul de planificare și prestare a Serviciului integrat.

8. **Rezultatul scontat:** Calitatea asistenței oferite este evaluată inclusiv prin participarea beneficiarului, membrilor familiei acestora și, după caz, a ocrotitorului autorizat.

9. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul implică beneficiarul în luarea deciziilor care îl vizează, la toate etapele prestării Serviciului integrat, acestea fiind ajustate la particularitățile de vârstă, nivelului de pregătire pentru schimbarea modului de viață, starea de sănătate și la abilitățile de comunicare ale persoanei;

2) Prestatorul creează beneficiarului, membrilor familiei acestuia și/sau ocrotitorului autorizat, condiții adecvate pentru exprimarea opiniei privind calitatea serviciilor prestate (prin telefon, discuții individuale, în scris, sub formă de chestionare);

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

Confidențialitatea informației – standardul 4

10. Prestatorul creează condiții pentru a asigura colectarea, prelucrarea și stocarea datelor cu caracter personal ale personalului și beneficiarilor.

11. **Rezultatul scontat:** Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

12. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul dispune de o procedură cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal;

2) Personalul Serviciului integrat cunoaște și respectă regulile de operare a informației cu caracter personal;

3) Personalul Serviciului integrat semnează Declarația cu privire la confidențialitatea, imparțialitatea și nedeazăvăluirea datelor cu caracter personal;

4) Beneficiarii, membrii familiilor acestora și/sau reprezentantul legal, sunt informați despre prelucrarea datelor cu caracter personal și semnează consimțământul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.

Nondiscriminarea – standardul 5

13. Prestatorul asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciilor, prin promovarea și respectarea drepturilor fundamentale ale omului, 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. **Indicatorii 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 violenței, discriminării, intoleranței și discursurilor de ură;

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 sunt sancționate prin răspundere disciplinară, civilă, contravențională sau penală, conform legislației.

Respectarea demnității umane și dreptul la viața privată și intimă – standardul 6

16. Prestatorul creează condiții pentru asigurarea intimității beneficiarului, inclusiv respectă dreptul acestuia la viața privată și intimă.

17. **Rezultatul scontat:** Beneficiarului i se respectă demnitatea umană și dreptul la viața privată și intimă.

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) În cazul Serviciului de reabilitare prin comunitatea terapeutică și a Serviciului Locuință pentru adaptare beneficiarii dispun de spațiu privat, precum și posibilitatea de a păstra în siguranță bunurile personale.

Colaborare și parteneriat - standardul 7

19. Prestatorul aplică o strategie de colaborare, bazată pe comunicare eficientă la nivel național/municipal/raional/local și cooperare intersectorială cu alte autorități sau instituții/organizații care activează în domeniul serviciilor sociale, medicale, juridice și educaționale, inclusiv cu agenți economici, organizații necomerciale, internaționale care să asigure buna funcționare a Serviciului integrat.

20. **Rezultatul scontat:** Prestatorul, în baza acordurilor de parteneriat încheiate își îmbunătățește calitatea serviciilor oferite beneficiarilor.

21. **Indicatorii de realizare:**

1) Parteneriatele se realizează în baza acordurilor de colaborare încheiate, care prevăd drepturile și obligațiile părților, modalitatea de conlucrare, după caz cofinanțarea întreținerii și prestării serviciilor conform necesităților beneficiarilor;

2) Parteneriatele stabilite au drept scop diversificarea și sporirea calității serviciilor oferite;

3) Prestatorul întreprinde acțiuni în vederea participării la derularea unor proiecte privind finanțarea.

Abordare individualizată – standardul 8

22. Centrul asigură beneficiarilor o gamă de servicii sociale conform necesităților individuale ale acestora.

23. **Rezultatul scontat:** Asistența acordată este în corespundere cu necesitățile individuale ale beneficiarilor, cu luarea în considerare a vârstei, sexului, particularităților culturale, etnice și religioase, precum și a altor criterii.

24. **Indicatorii de realizare:**

- 6) Evaluarea necesităților beneficiarilor este efectuată pentru fiecare beneficiar;
- 7) Fiecare beneficiar are întocmit un plan individualizat de servicii;
- 8) Planul individualizat de asistență este elaborat cu participarea beneficiarului și familiei acestuia, după caz;
- 9) Serviciile oferite beneficiarilor corespund planului individualizat de asistență;
- 10) Decizia beneficiarului are prioritate și este tratată cu respect de către personalul Centrului.

Abordarea multidisciplinară – standardul 9

25. Protecția și asistența în cadrul Centrului se realizează de către o echipă multidisciplinară, care are sarcini și responsabilități partajate.

26. **Rezultatul scontat:** Asistența fiecărui caz se realizează printr-o abordare multidisciplinară.

27. **Indicatorii de realizare:**

- 6) Managerul Centrului implică echipa multidisciplinară (asistentul social, medicul infecționist, psihologul, juristul) pentru evaluarea și planificarea intervențiilor în vederea asigurării asistenței și protecției sociale calificate;
- 7) Managerul Centrului desemnează la ședința echipei multidisciplinare managerul de caz, responsabil pentru elaborarea planului individualizat de servicii a beneficiarului;
- 8) Managerul de caz planifică activitățile identificate, tipul de servicii, durata de acordare a lor, personalul responsabil, implică specialiștii relevanți la toate etapele de lucru cu beneficiarul și membrii familiei acestuia în vederea unei abordări complexe a necesităților acestora;
- 9) Participarea specialiștilor la ședințele echipei multidisciplinare se fixează prin proces-verbal care se anexează la dosarul beneficiarului;
- 10) În lipsa serviciilor necesare se aplică procedura de referire către alți prestatori de servicii sociale sau medicale, în caz de necesitate, se implică echipa multidisciplinară teritorială.

Capitolul II

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI INTEGRAT

Mediul intern și extern a Serviciului de zi– standardul 10

28. Serviciul de zi asigură un mediu intern și extern sigur, igienic, accesibil și favorabil recuperării și incluziunii sociale a beneficiarilor, care respectă demnitatea, confidențialitatea și drepturile acestora, oferind condiții optime pentru desfășurarea activităților terapeutice, educaționale și de suport.

29. **Rezultat scontat:** Beneficiarii serviciului de zi își desfășoară activitatea într-un spațiu fizic și social sigur, curat, primitor și accesibil, care le oferă sentimentul de protecție, respect și apartenență și le facilitează integrarea socială printr-o bună relaționare cu comunitatea și rețeaua locală de servicii.

30. **Indicatorii de realizare:**

- 4) Spațiile serviciului sunt igienice, sigure, bine ventilate, iluminate și adaptate tipului de activități desfășurate (consiliere, terapie, socializare, educație);
- 5) Serviciul asigură confidențialitatea prin existența spațiilor separate pentru consiliere individuală și de grup;
- 6) Spațiile sunt accesibile persoanelor cu dizabilități (rampe, semnalizare, grup sanitar adaptat);
- 7) Există proceduri și dotări pentru prevenirea și gestionarea situațiilor de urgență (trusă medicală, extinctoare, plan de evacuare);
- 8) Beneficiarii declară că se simt în siguranță și respectați în cadrul Serviciului;

9) Serviciul este amplasat într-o zonă accesibilă și sigură, ușor de identificat și apropiată de mijloace de transport public;

10) Serviciul colaborează activ cu instituții și organizații din comunitate (sănătate, educație, ocupare, ONG-uri) pentru sprijinul beneficiarilor;

11) Se organizează anual cel puțin o activitate de informare sau sensibilizare în comunitate privind reducerea riscurilor și combaterea stigmei;

12) Beneficiarii au acces la materiale educative, resurse de informare și suport referitoare la sănătate, reducerea riscurilor și integrarea socială

13) Se realizează anual o evaluare a satisfacției beneficiarilor privind mediul intern și extern al serviciului

Mediul intern și extern a Serviciului locuință pentru adaptare– standardul 11

31. Serviciul locuință pentru adaptare asigură un mediu intern și extern sigur, igienic, accesibil și incluziv, care sprijină procesul de recuperare, stabilizare și reintegrare socială a beneficiarilor, respectând demnitatea, intimitatea și dreptul acestora la o viață independentă.

32. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii locuinței pentru adaptare trăiesc într-un spațiu sigur, curat, confortabil și primitor, care le oferă condițiile necesare pentru dezvoltarea deprinderilor de viață independentă, menținerea tratamentului, reducerea riscurilor și integrarea treptată în comunitate.

33. Indicatorii de realizare:

11) Spațiile de locuit sunt curate, sigure, bine ventilate, iluminate și întreținute corespunzător;

12) Beneficiarii dispun de spațiu personal adecvat (pat, dulap, loc de depozitare) și acces la facilități comune (bucătărie, baie, spațiu socializare);

13) Se respectă confidențialitatea și intimitatea beneficiarilor prin reguli clare de conviețuire;

14) Existența unor proceduri scrise pentru siguranța beneficiarilor (plan de evacuare, trusă de prim ajutor, gestionarea situațiilor de criză);

15) Beneficiarii sunt implicați în activități zilnice de igienă, întreținere și organizare a locuinței, în scopul dezvoltării deprinderilor de viață independentă;

16) Beneficiarii declară că se simt în siguranță, respectați și sprijiniți în locuință;

17) Spațiile locuinței sunt accesibile persoanelor cu dizabilități (acolo unde este cazul);

18) Locuința este amplasată într-o zonă sigură, accesibilă mijloacelor de transport public și integrată în comunitate;

19) Serviciul menține parteneriate active cu instituții medicale, sociale și organizații neguvernamentale relevante (pentru sănătate, ocupare, educație, locuire);

20) Beneficiarii sunt sprijiniți să acceseze servicii comunitare complementare (medicale, juridice, educaționale, profesionale);

21) Se organizează anual cel puțin o activitate comunitară de informare sau sensibilizare privind integrarea și reducerea stigmei;

22) Se realizează anual evaluarea satisfacției beneficiarilor privind mediul intern și extern al locuinței.

Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică – standardul 12

34. Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică asigură un mediu intern și extern sigur, echilibrat, incluziv și terapeutic, care favorizează procesul de recuperare, menținerea abstenenței sau a tratamentului de substituție, dezvoltarea responsabilității personale și reintegrarea socială a beneficiarilor.

35. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii comunității terapeutice trăiesc și își desfășoară activitățile într-un mediu sigur, curat, ordonat și structurat, caracterizat prin respect reciproc, sprijin emoțional și participare activă.

36. Mediul extern susține reintegrarea socială prin colaborare comunitară, reducerea stigmei și accesul la servicii complementare.

37. Indicatori de realizare:

- 1) Comunitatea terapeutică dispune de spații distincte și adecvate: dormitoare, săli de consiliere, spațiu de activități, bucătărie, grupuri sanitare și spațiu de relaxare;
- 2) Spațiile sunt curate, igienizate, bine ventilate, iluminate și menținute corespunzător;
- 3) Beneficiarii dispun de spațiu personal minim (pat, dulap, zonă de depozitare) și de facilități comune;
- 4) Existența unor proceduri clare pentru siguranța beneficiarilor și a personalului (plan de evacuare, trusă medicală, intervenție în criză);
- 5) Spațiile asigură intimitatea beneficiarilor și confidențialitatea activităților terapeutice;
- 6) Beneficiarii sunt implicați activ în organizarea și întreținerea spațiului, conform principiilor comunității terapeutice;
- 7) Atmosfera din comunitate promovează respectul, încrederea, non-violența, cooperarea și responsabilitatea;
- 8) Beneficiarii declară că se simt în siguranță, acceptați și sprijiniți în procesul de recuperare;
- 9) Amplasarea comunității este sigură, accesibilă și favorabilă integrării treptate în comunitatea locală;
- 10) Serviciul colaborează activ cu rețele de servicii medicale, sociale și educaționale (de exemplu: centre de testare HIV/HCV, servicii de ocupare, ONG-uri);
- 11) Beneficiarii sunt sprijiniți în accesarea serviciilor externe (medicale, juridice, educaționale, locative) în funcție de planul individual de reabilitare;
- 12) Se desfășoară anual activități comunitare de informare și sensibilizare privind dependența, terapia de substituție și incluziunea socială;
- 13) Se realizează anual o evaluare a satisfacției beneficiarilor privind condițiile de mediu intern și extern.

Capitolul III

MANAGEMENTUL DE CAZ ÎN CADRUL SERVICIULUI INTEGRAT

Admiterea în Serviciul integrat – standardul 15

38. Prestatorul garantează accesul egal la Serviciul integrat pentru orice solicitant care corespunde criteriilor de eligibilitate.

39. **Rezultatul scontat:** Orice solicitant eligibil este admis în Serviciul de zi/Serviciul Locuință pentru adaptare/Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică în corespundere cu necesitățile individuale și, după caz, cu progresele atinse.

40. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul dispune și aplică o procedură clară de admitere a beneficiarilor în Serviciul integrat, după cum urmează:
 - a) Serviciul de zi;
 - b) Serviciul Locuință pentru adaptare;
 - c) Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică.
- 2) Prestatorul dispune de criterii clare de eligibilitate a beneficiarilor pentru fiecare tip de serviciu în parte.

Evaluarea necesităților de asistență ale beneficiarilor

Serviciului integrat – standardul 16

41. Prestatorul de serviciu asigură efectuarea evaluării necesităților de asistență ale beneficiarului pentru fiecare tip de serviciu în parte.

42. **Rezultatul scontat:** Necesitățile fiecărui beneficiar sunt evaluate.

43. Indicatorii de realizare:

1) Evaluarea necesităților de asistență este realizată de către managerul de caz, cu implicarea beneficiarului, a membrilor echipei multidisciplinare, altor specialiști relevanți și, după caz, a asistentului social comunitar și a membrilor familiilor acestora.

2) Evaluarea necesităților de asistență se realizează conform formularelor din manualul operațional al Serviciului.

Planificarea serviciilor – standardul 17

44. Prestatorul asigură o planificare individualizată a serviciilor pentru fiecare beneficiar.

45. **Rezultatul scontat:** Fiecare beneficiar dispune de un plan individualizat de asistență, în funcție de tipul de serviciu, necesitățile sale individuale și progresele atinse.

46. **Indicatorii de realizare:**

1) Planul individualizat de asistență se elaborează în baza rezultatelor evaluării complexe/reevaluărilor cazului beneficiarului;

2) La elaborarea planului individualizat de asistență participă managerul de caz, beneficiarul, managerul Serviciului, personalul Serviciului, membrii echipei multidisciplinare, alți specialiști relevanți și, după caz, membrii familiilor acestora;

3) Procesul de elaborare a planului individualizat de asistență implică analiza dosarului beneficiarului, a progreselor atinse, a comportamentului și atitudinii beneficiarului plasat în Serviciu;

4) Planul individualizat de asistență este elaborat în termen de o săptămână de la data plasării beneficiarului în Serviciu;

5) Planul individualizat de asistență stabilește:

a) obiectivele ce urmează a fi atinse în cadrul Serviciului de zi/Serviciului Locuință tranzitorie/Serviciului de reabilitare prin comunitatea terapeutică;

b) perioada aflării în Serviciu;

c) acțiunile care urmează a fi realizate;

d) intervalul de timp pentru fiecare acțiune;

e) serviciile care urmează a fi asigurate beneficiarului;

f) persoanele implicate în realizarea planului individualizat de asistență.

6) În cazul în care beneficiarul necesită și alte servicii decât cele pe care le poate asigura Serviciul, acestea pot fi acordate de alți prestatori de servicii sau instituții din comunitate și vor fi incluse în planul individualizat de asistență;

7) Managerul de caz în comun cu beneficiarul este responsabil de implementarea planului individualizat de asistență;

8) Managerul de caz revizuieste planul individualizat de asistență în caz de necesitate;

9) Revizuirea planului individualizat de asistență se realizează în cadrul ședințelor de lucru, cu participarea managerului de caz, a membrilor echipei multidisciplinare, a beneficiarului, a altor specialiști, după caz, a membrilor familiei acestuia;

10) Managerul de caz întocmește procesul-verbal al ședinței de revizuire, în care include concluzii și recomandări privind modificarea/completarea planului individualizat de asistență.

Dosarul beneficiarului – standardul 18

47. Prestatorul asigură întocmirea și păstrarea dosarelor beneficiarilor într-un loc sigur și în corespundere cu cerințele prestabilite.

48. **Rezultatul scontat:** Fiecare beneficiar admis în Serviciu integrat are perfectat un dosar personal înregistrat în registrul de evidență a acestora, care conține date relevante referitoare la situația respectivă a acestuia.

49. **Indicatori de realizare:**

1) Personalul specializat al Serviciului integrat în cooperare cu alți specialiști implicați în soluționarea cazului, asigură completarea dosarului;

2) Originalul dosarului, se păstrează de către Prestatorul de serviciu. În cazul referirii cazului prestatorul își va perfecta o copie a dosarului;

- 3) Managerul Serviciului integrat numește o persoană responsabilă din rândul angajaților specializați care va monitoriza cazul beneficiarului;
- 4) Prestatorul asigură păstrarea dosarului personal pentru fiecare beneficiar;
- 5) Beneficiarului vizat în dosar i se asigură accesul necondiționat la dosarul personal, întocmit de către personalul Serviciului;
- 6) Fiecare beneficiar dispune de un dosar personal care va conține:
- a) cerere privind solicitarea Serviciului;
 - b) copia actului de identitate;
 - c) copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate, după caz;
 - d) demersul privind referirea către alte servicii, dacă beneficiarul a fost referit;
 - e) acordul de prestare servicii încheiat între beneficiar și Prestator;
 - f) consimțământul beneficiarului pentru prelucrarea datelor personale;
 - g) evaluări și anchete realizate de personalul specializat;
 - h) planul individualizat de asistență;
 - i) planul individualizat de asistență revizuit;
 - j) alte documente relevante.

Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului integrat – standardul 19

50. Serviciul deține și aplică o procedură privind suspendarea sau sistarea prestării serviciilor.
51. **Rezultatul scontat:** Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului de zi/Serviciului Locuință pentru adaptare/Serviciului de reabilitare prin comunitatea terapeutică se realizează în condiții de siguranță pentru beneficiar.
52. **Indicatorii de realizare:**
- 1) Suspendarea sau sistarea se efectuează la cererea beneficiarului și/sau prestatorului sau în baza deciziei echipei multidisciplinare;
 - 2) Temeiurile de sistare sunt:
 - a) realizarea obiectivelor stipulate în planul individualizat de asistență;
 - b) depășirea unor criterii de eligibilitate a beneficiarului în care acesta s-a încadrat la admiterea în Serviciu;
 - c) solicitarea beneficiarului;
 - d) încălcarea în mod repetat a Regulamentului de ordine interioară (încălcarea regimului de disciplină și sanitar, neparticiparea la programe și activități, abuz de alcool, consumul ilicit de substanțe psihoactive etc.);
 - e) aducerea de prejudicii integrității fizice personale, altor beneficiari sau personalului Serviciului;
 - f) alte situații care pot aduce prejudicii Serviciului și interesului superior al beneficiarului;
 - g) decesul beneficiarului.
 - 3) Condițiile de suspendare sau sistare a prestării serviciilor sunt aduse la cunoștința beneficiarului într-un mod accesibil pentru acesta;
 - 4) În caz de deces al beneficiarului (în lipsa rudelor/posibilităților), prestatorul asigură integrat serviciile funerare, cu respectarea, pe cât este posibil, a dorințelor defunctului;
 - 5) Informația privind suspendarea sau sistarea prestării serviciilor se arhivează în dosarul beneficiarului, în regim de confidențialitate.

CAPITOLUL IV

MANAGEMENTUL SERVICIULUI INREGRAT ȘI RESURSELE UMANE

Managementul Serviciului integrat – Standardul 20

53. Serviciul integrat este condus de șef Serviciu, numit și eliberat din funcție în condițiile legii.

54. **Rezultatul scontat:** Managementul Serviciului integrat este asigurat de un șef Serviciu cu experiență în domeniu.

55. **Indicatorii de realizare:**

1) Serviciul integrat este condus de un șef Serviciu cu studii superioare în unul dintre domeniile de formare profesională/specialități: management, asistență socială, sociologie, psihologie, pedagogie, psihopedagogie, medicină, drept, științe economice și alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin 1 ani;

2) Angajarea șefului Serviciului integrat se efectuează conform legislației;

3) Șeful Serviciului organizează activitatea Serviciului integrat și poartă răspundere pentru calitatea serviciilor oferite;

4) Șeful Serviciului organizează activitatea personalului, administrează toate bunurile materiale și mijloacele bănești transmise în folosință, asigură elaborarea rapoartelor financiare și narrative, încheie contracte și eliberează procuri în conformitate cu legislația;

5) Managerul emite ordine și dispoziții referitoare la activitatea Serviciului integrat, efectuează controlul asupra executării lor, aplică stimulări și sancțiuni disciplinare, în limitele împuternicirilor sale și potrivit legislației;

6) Șeful Serviciului are dreptul să primească bunuri materiale, 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.

Planificarea și dezvoltarea Serviciului integrat – standardul 21

56. Prestatorul asigură planificarea activității Serviciului integrat, în corespundere cu scopul și obiectivelor stabilite.

57. **Rezultatul scontat:** Conținutul serviciilor prestate corespund necesităților beneficiarilor.

58. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul anual elaborează și aprobă Planul anual de activitate care cuprinde:

a) calendarul activităților (termene);

b) scopul și obiectivele;

c) resursele disponibile și alocate;

d) responsabilitățile;

e) indicatorii de evaluare și monitorizare rezultatelor;

f) riscuri.

2) Prestatorul, planifică mijloace financiare necesare pentru buna activitate a Serviciului integrat;

3) Prestatorul întocmește rapoarte de activitate inclusiv financiare, trimestriale, semestriale și anuale;

4) Prestatorul elaborează planul strategic de dezvoltare a Serviciului integrat pe o perioadă de cel puțin trei ani;

5) Șeful Serviciului acordă suport metodologic personalului și monitorizează implementarea planului anual de activitate, în limitele resurselor alocate, în termenele și conform indicatorilor calitativi stabiliți.

Evaluarea și monitorizarea Serviciului integrat – standardul 22

59. Prestatorul utilizează un sistem coerent de evaluare și monitorizare, orientat spre creșterea calității Serviciului integrat.

60. **Rezultatul scontat:** Monitorizarea și evaluarea calității Serviciului integrat contribuie la prestarea calitativă a asistenței acordate și corespunde necesităților beneficiarilor.

61. **Indicatorii de realizare:**

1) Evaluarea calității Serviciului integrat este realizată de către Prestator în baza unui set de indicatori prestabiliți;

- 2) Procedura de evaluare și monitorizare se axează pe două componente:
 - a) calitatea serviciilor prestate;
 - b) gradul de satisfacție a beneficiarului;
- 3) Raportul anual de activitate a Serviciului integrat conține informații privind calitatea serviciilor prestate și gradul de satisfacție a beneficiarului.

Recrutarea și angajarea personalului în cadrul Serviciului integrat – standardul 23

62. Prestatorul deține o procedură privind angajarea și selectarea personalului în cadrul Serviciului integrat.

63. **Rezultatul scontat:** Personalul Serviciului integrat este angajat conform legislației și cu respectarea procedurii.

64. Indicatorii de realizare:

- 1) Structura de personal a Serviciului integrat include: personal administrativ (șef Serviciu, contabil); personal specializat (asistent social, instructor ergoterapie, psiholog, psihoterapeut, pedagog social, jurist, specialist consiliere de la egal la egal) și personal auxiliar (șofer, îngrijitor încăperi de producție și de serviciu și alții);
- 2) Prestatorul dispune de o procedură de recrutare, selectare și angajare a personalului;
- 3) Prestatorul organizează concurs pentru recrutarea, selectarea și angajarea personalului în conformitate cu prevederile normative
- 4) Angajarea personalului se efectuează în baza contractului individual de muncă, sau în baza contractului de prestări servicii;
- 5) Pentru fiecare poziție a personalului din Serviciul integrat, este elaborată o fișă a postului, corelată cu scopul și obiectivele Serviciului;
- 6) Personalul efectuează examenul medical profilactic la angajare și periodic, conform actelor normative;
- 7) Prestatorul duce evidența contractelor individuale de muncă și/sau a contractelor prestări servicii;
- 8) Prestatorul asigură întocmirea și evidența dosarelor personale ale angajaților în condiții de securitate și conform cadrului legal;
- 9) Angajații Serviciului integrat 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.

Supervizarea personalului – Standardul 24

65. Prestatorul asigură supervizarea profesională a personalului Serviciului.

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

67. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul deține și aplică o procedură privind supervizarea profesională a personalului din Serviciul integrat;
- 2) Ședințele de supervizare se desfășoară lunar, în grup sau individual;
- 3) Conținutul ședințelor de supervizare se referă la:
 - a) metodele și tehnicile aplicate în procesul de lucru;
 - b) discutarea cazurilor dificile și identificarea soluțiilor;
 - c) schimbul de experiență;
 - d) starea emoțională a personalului;
 - e) consolidarea spiritului de echipă;
 - f) identificarea necesităților personalului în vederea consolidării capacităților profesionale.

Evaluarea personalului – standardul 25

68. Prestatorul asigură evaluarea anuală a competențelor profesionale ale personalului.

69. **Rezultatul scontat:** Competențele profesionale ale angajaților Serviciului integrat contribuie la calitatea serviciilor prestate.

70. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Competențele profesionale ale personalului sunt evaluate anual;
- 2) Procesul de evaluare a personalului se efectuează conform unei fișe de evaluare;
- 3) Rapoartele de evaluare a personalului.
- 4) Rezultatele evaluării personalului sunt utilizate pentru stabilirea necesităților de formare profesională.

CAPITOLUL V PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Depunerea și examinarea reclamațiilor și plângerilor – standardul 26

71. Prestatorul este obligat să primească, să înregistreze, să examineze reclamația/plângerea sau alte documente depuse de către beneficiar, personalul Serviciului integrat sau oricare persoană fizică sau juridică, conform prevederilor legale.

72. **Rezultatul scontat:** Reclamațiile/plângerile sunt examinate conform cadrului legal.

73. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul dispune și aplică o procedură de depunere și examinare a reclamațiilor/plângerilor;
- 2) Prestatorul asigură informarea beneficiarilor despre procedura de depunere și examinare a reclamațiilor/plângerilor;
- 3) Prestatorul informează petiționarul despre rezultatul examinării reclamației/plângerii;
- 4) Plângerile/reclamațiile sunt înregistrează într-un registru – Registrul de reclamații/plângeri, care conține informații privind înregistrarea, examinarea și măsurile întreprinse;
- 5) Prestatorul deține o boxă pentru plasarea reclamațiilor/plângerilor plasată într-un loc vizibil și accesibil.

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

74. 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 raportare.

75. **Rezultat scontat:** Angajații și beneficiarii sunt protejați împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane.

76. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Prestatorul deține procedură aprobată privind protecția beneficiarilor împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane;
- 2) Prestatorul asigură informarea angajaților și beneficiarilor, cu privire la procedura de prevenire, identificare, sesizare, evaluare și examinare/raportare a cazurilor suspecte de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane;
- 3) Prestatorul promovează și aplică după caz, măsuri de siguranță și de securitate a beneficiarilor, procedurile cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, raportarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau acuzațiilor împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane;

4) Prestatorul colaborează cu autoritățile de resort din domeniul combaterii violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane, în scopul protejării beneficiarilor;

5) Prestatorul asigură instruirea personalului cu privire la de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane;

6) Beneficiarul cunoaște formele și semnele de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane și modalitățile de raportare a acestora;

7) Prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane din partea personalului, altor beneficiari sau altor persoane din afara Serviciului integrat.”

7. 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

Nr.xxx. Chișinău 2025.