



REPUBLICA MOLDOVA
CONSILIUL RAIONAL ORHEI

MD 3505, or. Orhei, bd. M. Eminescu, nr.2, Tel: +373 235 22058, 22650,

Fax: +373 235 20662,

e-mail: consiliu.orhei@or.md <http://www.or.md>



Proiect

DECIZIA Nr.9/
din noiembrie 2021

Cu privire la aprobarea Regulamentului Centrului Comunitar Multifuncțional „Generația PRO” din satul Peresecina, raionul Orhei în redacție nouă

În scopul sporirii eficienței și calității serviciilor sociale specializate, în conformitate cu art. 10, alin. (4) din Legea asistenței sociale nr. 547-XV din 25.12.2003, Legea nr. 140 din 14.06.2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți, Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situație de risc și a standardelor minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 441 din 17.07.2015, Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți și a Standardelor minime de calitate, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.591 din 24.07.2017, Hotărârea Guvernului nr.1019 din 02.09.2008 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate, privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale, Legea nr.100 din 22.12.2017 cu privire la actele normative Consiliul Raional:

DECIDE:

1. Se aprobă într-o redacție nouă Regulamentul de activitate al Centrului Comunitar Multifuncțional „Generația PRO” din satul Peresecina, raionul Orhei. (anexa nr.1)
2. Se aprobă statele de personal al Centrului Comunitar Multifuncțional „Generația PRO” din satul Peresecina, raionul Orhei.(anexa nr.2)
3. Se abrogă Decizia Nr. 2/8 din 28 aprilie 2017, cu privire la aprobarea Regulamentului și statelor de personal ale Centrului Comunitar Multifuncțional „Generația PRO” din satul Peresecina, raionul Orhei.
4. Se desemnează responsabil de realizarea prezentei decizii șeful Direcție Generală Asistență Socială și Protecție a Familiei- d-na Gabriela MÎNZĂTEAN.
5. Prezenta Decizie se include în Registrul de Stat al Actelor Locale
6. Vicepreședintele raionului d-na Tatiana PLATON, comisia consultativă de specialitate educație, protecție socială, sănătate publică, tineret și sport (președinte dl Alexei Capbătut), vor asigura controlul executării prezentei Decizii.

Președintele ședinței

Secretarul Consiliului Raional

Serghei Caraman

Coordonat: D.Țurcanu – președintele raionului
T.Platon – vicepreședintele raionului

Vizat: S.Caraman-secretarul Consiliului Raional
G.Colun – șef, Direcția Generală Finanțe
G.Mînzătean – șef, Direcția Generală Asistență Socială și Protecția Familiei
M.Bătrîncea – șef, Serviciul Juridic

Elaborat:G.Mînzătean

NOTĂ INFORMATIVĂ

La proiectul de decizie "Cu privire la aprobarea Regulamentului organizare și funcționare a Centrului Comunitar Multifuncțional „Generația PRO” din satul Peresecina, raionul Orhei.

1. Denumirea autorului și, după caz, a participanților la elaborarea proiectului;

Mînzătean Gabriela – Șef Direcție Generală Asistență Socială și Protecția a Familiei.

2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului de act normativ și finalitățile urmărite;

Prezentul proiect de decizie, are ca obiectiv ajustarea anexei nr.1 a Regulamentului de activitate al Centrului Comunitar Multifuncțional „Generația PRO” din satul Peresecina, raionul Orhei la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți și a Standardelor minime de calitate, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.591 din 24.07.2017. La Regulamentul Centrului se anexează Regulamentele de organizare și funcționare a Serviciilor Sociale:

- a) Serviciul social Plasament de urgență și plasament planificat pentru copiii în situație de risc separați de părinți.
- b) Serviciul de plasament temporar pentru cuplu mamă-copil;
- c) Serviciul de zi pentru copii în situație de risc;
- d) Serviciul Plasament a Victimelor Violenței în Familie.

3. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi;

Proiectul de decizie a fost elaborat în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 441 din 17.07.2015 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situație de risc și a standardelor minime de calitate, Hotărârii Guvernului nr.591 din 24.07.2017 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți și a Standardelor minime de calitate.

Elemente noi:

Regulamentul Serviciului social Plasament de urgență și plasament planificat pentru copiii în situație de risc separați de părinți.

Regulamentul Serviciului de plasament temporar pentru cuplu mamă-copil;

Regulamentul Serviciului de zi pentru copii în situație de risc;

Regulamentul Serviciului Plasament a Victimelor Violenței în Familie .

Modificarea numărului de angajați din 26 unități în 19 unități.

4. Fundamentarea economico – financiară.

Realizarea proiectului de decizie nu necesită sursele financiare suplimentare.

5. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ în vigoare

Proiectul de decizie se încorporează în sistemul actelor normative .

6. Avizarea și consultarea publică a proiectului de decizie

În conformitate cu prevederile art. 32 al Legii nr. 100 din 22 decembrie 2017 cu privire la actele normative, proiectul deciziei a fost avizat de către președintele raionului, vicepreședintele raionului responsabil de domeniul educație și sănătate, secretarul consiliului raional, șef Direcția Generală Asistență Socială și Protecția Familiei, șef Direcția Generală Finanțe specialistul principal, Aparatul președintelui (jurist).

În scopul respectării Legii nr. 239 din 13 noiembrie 2013 privind transparența în procesul decizional, proiectul de decizie va fi plasat pe pagina web a Consiliului raional www.or.md la directoriul *Transparența decizională*, secțiunea *Consultări publice*. Totodată, dat fiind faptul că deciziile propuse spre aprobare, conțin date cu caracter personal, urmează a fi publicate în Registrul actelor locale cu respectarea prevederilor Legii nr. 133 din 08 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

7. Consultarea expertizei juridice

În conformitate cu prevederile art. 37 al Legii nr. 100 din 22 decembrie 2017 cu privire la actele normative, proiectele de decizii au fost expuse expertizei juridice, de către specialistul principal, Aparatul președintelui (jurist). Structura și conținutul actului corespunde normelor de tehnică legislativă.

Reieșind din cele expuse, proiectul de decizie propun spre avizare comisiilor consultative de specialitate și aprobate în carul ședinței Consiliului raional.

Șef Direcție

Gabriela MÎNZĂTEAN

REGULAMENTUL
de organizare și funcționare a Centrului Comunitar Multifuncțional „Generația PRO”
din satul Peresecina, raionul Orhei
Capitolul I

Dispoziții generale:

1. **Centrul Comunitar Multifuncțional „Generația PRO” (în continuare, Centrul)** este o instituție publică de profil social, care oferă servicii în domeniul protecției sociale și celui educațional.
2. Centrul își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare, prezentul Regulament și standardele minime de calitate în vigoare pentru serviciile sociale.
3. Centrul este constituit în baza Deciziei Consiliului Raional Orhei, cu asistența tehnică a Fondului de Investiții Sociale din Moldova, în baza Acordului de Grant și Memorandumului de colaborare pentru implementarea componentei „Dezvoltare Regională și Protecție Socială în Republica Moldova, co-finanțarea Comisiei Europene, Trust Fund Grant No. TF094952”, aprobat prin dispoziția nr.146-d 2din 29.12.2009 al Consiliului Raional Orhei.
4. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate semnifică:
copil în situație de risc – copil în privința căruia, ca urmare a evaluării, se constată una sau mai multe din situațiile prevăzute la art.8 al Legii nr.140 din 14 iunie 2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți;
beneficiar al Centrului– copil cu vârsta de la 1 până la 18 ani care este în evidența autorității tutelare în calitate de copil în situație de risc și, după necesitate, copil cu dizabilități accentuate și medii, precum și membrii familiei acestora;
manager de caz– specialist din cadrul Centrului, desemnat după admiterea copilului în Centru, responsabil de monitorizarea serviciilor prestate beneficiarilor; incluziune familială, comunitară și socială – acțiuni specifice în vederea asigurării accesului și menținerii copilului în familia biologică sau extinsă și participarea copilului la viața comuni;
plan individual de asistență– totalitatea serviciilor acordate beneficiarului în vederea asigurării (re)integrării sociale și familiale și incluziunii comunitare și sociale;
plan individualizat de servicii–totalitatea intervențiilor specifice privind copilul, în baza evaluării necesităților de asistență și dezvoltare ale acestuia, în vederea dezvoltării capacităților pentru o viață independentă și (re)integrării în familie și comunitate, elaborat și implementat pentru perioada frecventării Centrului. Planul individualizat de servicii este parte componentă a planului individual de asistență;
reprezentant legal al copilului–părintele sau persoana desemnată conform legii să apere drepturile și interesele copilului;
standarde minime de calitate–norme obligatorii la nivel național, ale căror aplicare garantează asigurarea calității serviciilor prestate.
5. Centrul are sediul în satul Peresecina, raionul Orhei.
6. Activitatea Centrului este coordonată, monitorizată și evaluată de către Direcția Generală Asistență Socială și Protecție a Familiei Orhei.

Capitolul II

Scopul, obiectivele și principiile de organizare a Centrului

7. Scopul general al Centrului- prevenirea separării copilului de familie, marginalizării, excluderii sociale și instituționalizării copilului și facilitarea procesului de incluziune a copilului în situație de risc în familie și în comunitate.
8. Obiectivele Centrului sunt:
 - acordarea asistenței copilului în situație de risc în conformitate cu particularitățile individuale de dezvoltare;
 - consilierea membrilor familiilor copiilor în situație de risc;
 - sensibilizarea comunității și a autorităților/instituțiilor abilitate cu privire la necesitățile specifice ale copiilor în situație de risc și familiilor acestora și implicarea comunității în realizarea scopului Centrului;
 - monitorizarea evoluției situației copilului în perioada aflării acestuia în Centru;
9. Prestarea serviciilor din Centru este ghidată de următoarele principii:
 - principiul respectării drepturilor și promovării interesului superior al copilului;
 - principiul nondiscriminării;
 - principiul abordării individualizate a copilului;
 - principiul promovării incluziunii educaționale a copilului;
 - principiul protecției copilului împotriva violenței, neglijării și exploatării;
 - principiul acordării asistenței într-un mod prietenos copilului;
 - principiul abordării multidisciplinare;
 - principiul participării copilului și respectarea opiniei acestuia în procesul de planificare și prestare a serviciilor din Centru;
 - principiul confidențialității informației;
 - principiul parteneriatului public privat în dezvoltarea și prestarea serviciilor din Centru;
 - principiul durabilității și continuității serviciilor prestate în Centru;
 - principiul incluziunii comunitare și (re)integrării familiale a copilului.

Capitolul III

Serviciile și beneficiarii Centrului

1. Centrul prestează un spectru larg de servicii care variază în funcție de necesitățile beneficiarilor.
 - Serviciul social Plasament de urgență și plasament planificat pentru copiii în situație de risc separați de părinți (14 locuri)
 - Serviciul de plasament temporar pentru cuplu mamă – copil (2 cupluri) ;

- Serviciul de zi pentru copii în situație de risc (62 copii);
- Serviciul Plasament a Victimelor Violenței în Familie (2 beneficiari);

2. Beneficiarii Centrului:

2.1 Direcți -copii.

- copii separați de părinți;
- copii în situație de risc;
- copii cu dizabilități.

2.2 Cuplu mamă-copil

- mame cu copii nou-născuți cu intenție de abandon, mame singure, mame minore, mame provenind din familii marginalizate, sărace, etc.
- mame cu copii care temporar nu au locuință sau/și se confruntă cu mari probleme financiare, profesionale, relaționale, fiind în imposibilitatea de a asigura copiilor un trai decent;
- gravide în dificultate aflate în una sau mai multe din situațiile prevăzute anterior pe parcursul ultimului trimestrului de sarcină.
- mame cu copii victim a VNET.

2.3 Victime a violenței domestice.

- Femei victime a violenței în familie unde cresc și se educă copii minori.

3.Indirecți

- familii, rude, persoane apropiate a beneficiarilor centrului,
- angajații centrului,
- asociații obștești.

Capitolul IV

Organizarea și funcționarea Centrului

1.Capacitatea maximă a Centrului este de 80 locuri.

2.Centrul este amenajat conform standardelor minime de calitate, în corespundere cu particularitățile și necesitățile de asistență ale beneficiarului.

3.În funcție de necesitățile beneficiarilor, Centrul prestează următoarele servicii:

- alimentație;
- formarea deprinderilor de viață;
- consiliere psihologică;
- pregătirea temelor școlare;
- resocializare (activități de recreere, de petrecere a timpului liber etc.);
- asistență igienico-sanitară (duș, spălătorie, frizerie);
- orientare profesională (cusătorie, broderie, lucrul cu lemnul, design cu materiale din natură, țeserea covoarelor, culinărie, utilizarea PC).
- asistență medicală primară;
- alte servicii, în funcție de necesitățile beneficiarilor.

Capitolul V

Drepturile și obligațiile beneficiarului

1. Beneficiarii se bucură de toate drepturile fundamentale ale omului, sunt tratați cu demnitate și respect conform normelor internaționale și a legislației naționale în vigoare.

2. Beneficiarii Centrului sunt obligați:

- să respecte drepturile celor din jur și să se conformeze regulilor de conduită stabilite în cadrul Centrului;
- să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile Centrului;
- să participe, după posibilități, la desfășurarea activităților culturale și educaționale din cadrul.

Capitolul VI

Resurse umane

1. Asistența și suportul beneficiarilor Centrului este efectuată de personalul angajat al Centrului și de specialistul responsabil de serviciu din cadrul Direcției Generale Asistență Socială și Protecție a Familiei.

2. Personalul specializat angajat al Centrului este format din directorul Centrului și specialiștii profesioniști reieșind din serviciile prestate copiilor beneficiari ai Centrului.

3. Structura organizatorică și statele de personal sunt aprobate, conform legislației în vigoare, de către Consiliul Raional Orhei.

4. Fiecare membru al personalului are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului, certificate prin documente de studii și de formare profesională

5. Personalul Centrului își exercită atribuțiile în conformitate cu fișa postului și cu normele deontologice.

6. Înainte de aprobare, candidații la funcțiile specializate urmează cursul de formare inițială cu durată de 50 ore, organizat de prestatorul de serviciu.

7. Personalul specializat, anual, participă la cursuri de formare profesională continuă cu durată de minimum 20 de ore, organizate de prestatorul de serviciu.

8. Cursurile de formare profesională continuă sunt organizate de către prestatorul de serviciu anual în baza curriculumului de formare aprobat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei și necesităților de instruire identificate.

9. La momentul angajării, iar ulterior o dată la 12 luni, personalul este obligat să efectueze examenul medical profilactic, conform actelor normative ale Ministerului Sănătății.

10. Evaluarea performanțelor personalului specializat este realizată anual de managerul Centrului, care, totodată, înaintează prestatorului de serviciu rapoarte privind revizuirea anuală a competențelor profesionale ale personalului angajat.

11. Managerul Centrului asigură calitatea serviciului prestat prin organizarea cu regularitate a ședințelor de supervizare profesională a angajaților în vederea consolidării competențelor profesionale, gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.
12. Supervizarea activității și evaluarea performanțelor managerului Centrului este asigurată de către angajatul responsabil din cadrul DGASPF Orhei.
13. Documentația Centrului referitoare la resursele umane:
 - fișele de post ale personalului angajat;
 - dosarele personale ale personalului angajat;
 - rapoartele ședințelor de supervizare;
 - rapoartele de evaluare a performanței profesionale.
14. Dosarele personale ale personalului angajat sunt păstrate conform prevederilor legale, care reglementează accesul la datele cu caracter personal.

Capitolul VII

Managementul Centrului

Managementul Centrului este realizat de Manager, care asigură buna funcționare a Centrului, conform prevederilor prezentului Regulament, precum și a Regulamentului intern de activitate a Centrului.

1. În procesul asigurării buneii funcționări a Centrului, Managerul exercită următoarele atribuții:
 - coordonează, planifică și răspunde de întreaga activitate a Centrului;
 - asigură funcționarea Centrului în conformitate cu standardele minime de calitate;
 - monitorizează calitatea serviciilor prestate;
 - asigură managementul resurselor umane;
 - planifică și gestionează resursele financiare și materiale ale Centrului conform legislației;
 - coordonează și elaborează rapoarte de activitate;
 - reprezintă Centrul în raport cu alte persoane, instituții, servicii.
2. Managerul Centrului întocmește rapoarte semestriale și anuale de activitate. Documentele referitoare la organizarea Serviciului sunt:
 - regulamentul intern de funcționare a Serviciului;
 - planul de dezvoltare a Serviciului;
 - planul anual de activitate a Serviciului;
 - raportul semestrial și anual de activitate;
 - registrul de înregistrare a plângerilor;
 - alte documente, în caz de necesitate.
3. Centrul este condus de o persoană cu studii superioare în unul din următoarele domenii: pedagogie, psihologie, psihopedagogie, asistență socială, medicină, drept.
4. Managerul este angajat prin concurs și eliberat din funcție de către conducătorul DGASPF Orhei.
5. În activitatea sa managerul Centrului se conduce de actele normative și legislative în vigoare și de prezentul Regulament.
6. Managerul Centrului este administratorul tuturor resurselor, este responsabil pentru activitatea administrativă a Centrului.
7. Managerul Centrului este responsabil de organizarea activității Centrului și de calitatea serviciilor prestate.

Capitolul VIII

Procedura de depunere și examinare a plângerilor

1. Prestatorul de serviciu dispune de procedura de depunere și examinare a plângerilor privind calitatea serviciilor prestate.
2. Copiii, părinții/alt reprezentant legal al copilului sunt informați despre procedura de depunere și examinare a plângerilor.
3. Sesizările privind cazurile de violență, neglijare și exploatare a copilului în Serviciu sunt înregistrate și examinate conform Instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 270 din 8 aprilie 2014 „Cu privire la aprobarea instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului”.
4. Prestatorul de serviciu dispune de Registrul de înregistrare a plângerilor, care conține inclusiv informații privind modul de examinare a plângerilor și măsurile întreprinse.

Capitolul IX

Modul de finanțare

Centrul este finanțat din:

- bugetul Consiliului Raional;
- alte surse, conform legislației.

Capitolul X

Dispoziții finale

1. Activitatea Centrului încetează în baza deciziei Consiliului Raional, în corespundere cu prevederile legislației în vigoare.
2. După încetarea activității Centrului, patrimoniul va fi transmis Direcției Generale Asistență Socială și Protecție a Familiei.

**Regulamentul privind organizarea și funcționarea
Serviciului social ”Centru de Plasament de urgență și plasament planificat pentru copiii în situație de risc separați
de părinți” și Standardele minime de calitate, prestate în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Generația
PRO”
din satul Peresecina, raionul Orhei**

**Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE**

1.Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți (în continuare – *Regulament*) stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți.

2. Serviciul social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți, este prestat în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Generația PRO” (în continuare, Centrul) care prestează servicii sociale specializate de îngrijire pentru o perioadă determinată copiilor separați de părinți.

3. Activitatea Serviciului este coordonată de Direcția Generală Asistență Socială și Protecție a Familiei Orhei (în continuare, DGASPF), care exercită monitorizarea și evaluarea activității serviciului, inclusiv a modalităților de îngrijire și educația copiilor.

4.Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prezentul Regulament și a Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 591 din 24.07.2017.

5. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate semnifică:

beneficiar al Serviciului social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți – copilul separat de părinți, inclusiv copilul victimă a violenței, neglijării, exploatării și traficului și, după caz, copilul cu dizabilități accentuate și medii, cu vârsta cuprinsă între 1și 18 ani, și care nu poate fi plasat în Familia extinsă, în Serviciul Casă de copii de tip familial, Serviciul de asistență parentală profesionistă sau Serviciul Casa comunitară pentru copii în situație de risc;

manager de caz – specialist din cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional” Generația PRO”, desemnat după admiterea copilului în Centru, responsabil de monitorizarea serviciilor prestate beneficiarilor; *incluziune familială, comunitară și socială – acțiuni specifice în vederea asigurării accesului și menținerii copilului în familia biologică sau extinsă și participarea copilului la viața comuni.*

persoană-cheie a copilului –unul dintre specialiștii din cadrul Centrului, desemnat de către managerul acestuia, responsabil de îndrumarea și susținerea copilului, coordonarea și monitorizarea procesului de asistență zilnică a lui;

(re)integrare familială – reunificarea familiei după o perioadă de separare a copilului de familia sa în urma acțiunilor specifice întreprinse în cadrul implementării planului individual de asistență a copilului;

incluziune comunitară și socială – participarea copilului în viața comunității și, după caz, pregătirea acestuia pentru trai independent, în urma acțiunilor specifice întreprinse în cadrul implementării planului individual de asistență a copilului;

plan individual de asistență – totalitatea serviciilor acordate beneficiarului în vederea asigurării (re)integrării familiale și incluziunii comunitare și sociale;

plan individualizat de servicii – totalitatea intervențiilor specifice privind copilul, în baza evaluării complexe a necesităților acestuia, ce țin de sănătate, îngrijire, nevoi fizice, emoționale, educaționale, petrecere a timpului liber, socializare, elaborat și implementat pentru perioada plasamentului acestuia în Centru. Planul individualizat de servicii este parte componentă a planului individual de asistență;

plasament de urgență – plasamentul pentru o perioadă de 72 de ore a copilului a cărui viață și sănătate se află în pericol iminent, efectuat prin dispoziția autorității tutelare locale, fără avizul Comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate, în baza consultării prealabile cu structura teritorială de asistență socială;

plasament planificat – plasamentul copilului pentru o perioadă determinată, conform prevederilor planului individual de asistență a copilului;

familie – părinții și copiii acestora;

familie extinsă – rudele copilului până la gradul IV inclusiv;

reprezentant legal al copilului – părintele sau persoana desemnată conform legii să apere drepturile și interesele copilului;

Standarde minime de calitate – normele obligatorii la nivel național a căror aplicare garantează asigurarea calității serviciilor prestate;

copil separat de părinți – copilul lipsit efectiv de grija părinților în situații determinate de absența acestora, copilul luat de la părinți din cauza existenței pericolului iminent pentru viața sau sănătatea acestuia, precum și copilul căruia i s-a stabilit statutul de copil rămas temporar fără ocrotire părintească sau de copil rămas fără ocrotire părintească;

autoritate tutelară locală – primarii de sate (comune) și de orașe;

autoritate tutelară teritorială – secțiile/direcțiile asistență socială și protecție a familiei.

**Capitolul II
SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE
SERVICIULUI**

6. Scopul Serviciului este protecția temporară a copilului separat de părinți și (re)integrarea familială și/sau incluziunea comunitară și socială.

7. Obiectivele Serviciului sunt:

- 1) asigurarea condițiilor de îngrijire, întreținere, educație și dezvoltare a copilului în conformitate cu particularitățile de vîrstă, individuale, starea de sănătate și cu Standardele minime de calitate;
 - 2) promovarea dezvoltării abilităților și deprinderilor copilului pentru o viață independentă;
 - 3) asigurarea accesului copilului la serviciile comunitare și facilitarea procesului de (re)integrare familială și/sau incluziune comunitară și socială.
8. Prestarea serviciului este ghidată de următoarele principii:
- 1) respectarea drepturilor și promovarea cu prioritate a interesului superior al copilului;
 - 2) nondiscriminarea;
 - 3) abordarea individualizată a copilului;
 - 4) promovarea incluziunii educaționale;
 - 5) protecția împotriva abuzului, neglijării și exploatării copilului;
 - 6) acordarea asistenței într-un mod prietenos copilului;
 - 7) abordarea multidisciplinară;
 - 8) asigurarea participării și respectarea opiniei acestuia;
 - 9) asigurarea dreptului copilului la reclamații;
 - 10) confidențialitatea informației.

Capitolul III

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1. Organizarea Serviciului

9. Serviciului social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți este amplasat în cadrul CCM "Generația PRO" din satul Peresecina, raionul Orhei, amenajat și dotat conform Standardelor minime de calitate, în condiții corespunzătoare de siguranță, confort și accesibilitate.

10. În Serviciul social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți pot fi plasați concomitent maximum 14 de copii.

11. În funcție de necesitățile beneficiarilor, Serviciul social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți prestează următoarele servicii:

- 1) găzduire;
- 2) întreținere;
- 3) alimentație;
- 4) formarea deprinderilor de viață (autoservire, igienă);
- 5) dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare, comportament și relaționare;
- 6) suport în studierea și asimilarea programelor școlare;
- 7) consilierea și reabilitarea psihosocială;
- 8) petrecerea timpului liber;
- 9) orientarea profesională;
- 10) însoțirea copiilor la instituțiile medicale, administrarea medicamentelor prescrise de către medici, acordarea de prim ajutor medical, conform competenței.
- 11) Copiii încadrați într-o instituție de învățămînt, începând cu clasa a cincea până la împlinirea vârstei de 18 ani, beneficiază de indemnizație zilnică pentru copil, în conformitate cu prevederile stabilite de Guvern. Introdus prin HG378 din 25.04.18, MO133-141/27.04.18 art.420

Secțiunea a 2-a. Managementul de caz

12. Copiii sunt plasați în Serviciul social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți în regim de urgență sau planificat.

13. Plasamentul de urgență al copiilor în Centru se efectuează în baza dispoziției autorității tutelare locale de la locul aflării copilului pe un termen de până la 72 de ore, cu posibilitatea prelungirii termenului de plasament pînă la 45 de zile, perioadă în care asistentul social comunitar de la domiciliul copilului efectuează evaluarea complexă a situației acestuia.

14. Dispoziția autorității tutelare locale privind plasamentul de urgență al copilului și evaluarea inițială a situației copilului sunt transmise de către autoritatea tutelară locală Direcției Generale Asistență Socială și Protecție a Familiei.

15. Pe perioada plasamentului planificat al copilului în Centru, originalul dosarului copilului și originalele tuturor documentelor cu care se completează dosarul pe parcursul plasamentului, indiferent de autoritatea emitentă, se păstrează în Centru, iar autoritatea tutelară teritorială deține o copie a dosarului.

16. După încetarea plasamentului în Centru, dosarul copilului se transmite autorității tutelare teritoriale în evidența căreia se află copilul, o copie a dosarului păstrându-se în Centru, conform prevederilor legislației.

17. Plasamentul planificat al copilului în Centru se realizează în temeiul dispoziției autorității tutelare teritoriale, care se emite cu avizul autorității tutelare locale și în baza avizului pozitiv al Comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate.

18. La plasarea copilului în Centru, în cazul în care planul individual de asistență are ca obiectiv (re)integrarea familială a copilului, se încheie un acord de plasament între Managerul Centrului și reprezentantul legal al copilului.

19. Centrul dispune de izolator, unde sunt plasați copiii bolnavi sau suspecți de o boală contagioasă.

20. În cazul plasamentului de urgență, precum și în situația copiilor fără documentația medicală, aceștia vor fi plasați în izolator pînă la examinarea stării sănătății.

21. Copilul se află în plasament planificat pentru o perioadă de pînă la 6 luni, cu posibilitatea prelungirii plasamentului pentru o perioadă ce nu va depăși 12 luni.

22. În cazul plasamentului în Centru a copilului cu vârsta de 16 ani, în caz de imposibilitate a reintegrării în familia biologică/extinsă sau plasament în servicii de tip familial, acesta va rămâne în plasament pînă la atingerea vârstei de 18 ani, iar în cazul în care acesta își continuă studiile în liceu, pînă la finalizarea studiilor liceale.

23. După plasarea copilului, managerul Centrului desemnează o persoană-cheie pentru copil.

24. Persoana-cheie îi oferă copilului asistență, consiliere și informare, precum și îl ghidează în activitățile zilnice.

25. În termen de 7 zile calendaristice de la plasarea copilului, se realizează evaluarea complexă multidisciplinară a copilului, se identifică necesitățile acestuia și se elaborează planul individualizat de servicii.
26. La elaborarea planului individualizat de servicii participă persoana-cheie, copilul (în funcție de capacitatea sa de înțelegere) și reprezentantul legal al acestuia/alți membri ai familiei copilului/persoanele relevante pentru satisfacerea necesităților individuale identificate de asistență și dezvoltare ale acestuia.
27. Persoana-cheie asigură monitorizarea implementării planului individualizat de servicii și, în baza analizei progreselor realizate și a schimbărilor intervenite în perioada implementării până la momentul revizuirii planului, întocmește raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de servicii, a cărui copie o transmite managerului de caz.
28. Persoana-cheie revizuieste planul individualizat de servicii al copilului în baza reevaluării necesităților acestuia și a raportului cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de servicii, conform prevederilor Standardelor minime de calitate.
29. Concluziile sau recomandările rezultate din revizuirea planului individualizat de servicii al copilului se aduc la cunoștința copilului și, după caz, a reprezentantului legal al copilului, în cazul în care aceștia nu au participat la ședința de revizuire a planului.
30. Pe perioada plasamentului în Centru, copilului i se asigură menținerea relațiilor cu membrii familiei sau ai familiei extinse, dacă acest fapt nu contravine interesului superior al copilului.
31. Vizitele membrilor familiei sau familiei extinse și ale altor persoane sunt înregistrate în registrul unic de vizite.
32. Monitorizarea situației copilului plasat în Centru se realizează de către DGASPF
33. Plasamentul copilului încetează în următoarele cazuri:
- 1) (re)integrarea copilului în familie sau adopția;
 - 2) plasarea copilului într-un alt serviciu social;
 - 3) atingerea majoratului, iar în cazul în care acesta își continuă studiile în liceu, la finalizarea studiilor liceale.
34. Pregătirea ieșirii copilului din Centru se realizează de către managerul de caz și persoana-cheie a copilului, în colaborare cu autoritatea tutelară locală de la domiciliul copilului.
35. În cazul (re)integrării copilului în familia biologică, asistentul social comunitar va realiza monitorizarea postplasament a situației copilului, conform Standardelor minime de calitate.
36. DGASPF deține următoarele documente referitoare la copiii beneficiari:
- 1) registrul de evidență a copiilor plasați în centre;
 - 2) dosarele copiilor.
37. Centrul deține următoarele documente privind copiii plasați:
- 1) dosarul copilului, conform Standardelor minime de calitate;
 - 2) registrul de evidență a copiilor plasați;
 - 3) registrul unic de vizite.

Capitolul IV

RESURSE UMANE ȘI MANAGEMENT

Secțiunea 1. Resurse umane

38. Personalul Centrului include: personalul administrativ, personalul specializat și personalul auxiliar.
39. Personalul specializat este format din asistent social, psiholog, pedagog (pedagog social, educator).
40. **Ținând cont de necesitățile individuale ale copiilor beneficiari ai Serviciului, prestatorul de serviciu poate angaja și alți specialiști în bază de contract.**
41. Personalul specializat este responsabil de procesul de dezvoltare, îngrijire și asistență a copiilor plasați în Centru, de viața și securitatea acestora.
42. Recrutarea și evaluarea personalului Centrului, este realizată de DGASPF.
43. Structura organizatorică și statele de personal sunt aprobate, conform legislației în vigoare, de către Consiliul raional.
44. Prestatorul de serviciu angajează personal în conformitate cu Standardele minime de calitate ale Centrului și Codul muncii al Republicii Moldova, în baza contractului individual de muncă.
45. Fiecare angajat al personalului are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului, certificate prin documente de studii și de formare profesională.
46. Personalul Centrului își exercită atribuțiile în conformitate cu fișa postului și cu normele deontologice.
47. Numărul de personal din Centru este suficient pentru acoperirea tuturor serviciilor oferite și corespunde necesităților de îngrijire ale copiilor aflați în plasament.
48. Numărul total de persoane care lucrează zilnic nemijlocit cu copiii și planificarea timpului de lucru trebuie să asigure un raport constant adult-copil pentru 24 de ore, de-a lungul întregii săptămâni și al întregului an.
49. În Centru vor fi angajați cel puțin: un asistent social, un psiholog și un număr corespunzător de pedagogi (4 pedagogi sociali), care să asigure supravegherea permanentă a copiilor.
50. În funcție de specificul și necesitățile beneficiarilor, statele de personal specializat ale Serviciului pot fi majorate sau completate de către Consiliul Raional Orhei cu alte tipuri de specialiști.
51. Înainte de aprobare, candidații la funcțiile specializate urmează cursul de formare profesională, organizat de prestatorul de serviciu.
52. Anual, personalul specializat participă la cursuri de formare profesională continuă, organizate de prestatorul serviciului.
53. Angajații Centrului sunt obligați să efectueze examenul medical profilactic la angajare și periodic, conform actelor normative în vigoare ale Ministerului Sănătății.
54. Evaluarea performanțelor personalului specializat este realizată anual de către managerul Centrului, care, totodată, înaintează DGASPF rapoarte privind revizuirea anuală a competențelor profesionale ale personalului angajat.
55. Managerul Centrului asigură calitatea serviciului prestat prin organizarea cu regularitate a ședințelor de supervizare profesională a angajaților în vederea consolidării competențelor profesionale și a gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.
56. Supervizarea activității Managerului Centrului este asigurată de către DGASPF.
57. Documentele Serviciului referitoare la resursele umane sunt:

- 1) fișele de post ale personalului angajat;
- 2) dosarele personale ale personalului angajat;
- 3) rapoartele ședințelor de supervizare și de revizuire a competențelor personalului angajat;
- 4) alte documente, la necesitate.

58. Dosarele personale ale personalului angajat sunt păstrate conform prevederilor legale care reglementează accesul la date cu caracter personal.

59. Salarizarea personalului Centrului se realizează în conformitate cu legislația în vigoare, ținând cont și de prevederile contractuale, în cazul prestatorilor privați.

Secțiunea a 2-a. Managementul Centrului și procedura de raportare

60. Managementul Centrului este realizat de către Manager, care asigură buna funcționare a acestuia, conform prevederilor prezentului Regulament, Standardelor minime de calitate, precum și a regulamentului intern de activitate a Centrului.

61. Managerul Centrului este angajat prin concurs de către DGASPF, care determină și criteriile de eligibilitate.

62. În procesul asigurării bunei funcționări a Centrului, managerul Centrului asigură:

- 1) respectarea drepturilor copiilor plasați în Centru;
- 2) funcționarea Centrului în corespundere cu Standardele minime de calitate;
- 3) planificarea, organizarea și coordonarea activității Centrului;
- 4) monitorizarea calității serviciilor prestate;
- 5) managementul resurselor umane;
- 6) reprezentarea Centrului în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități.

63. Prestatorul de serviciu împreună cu personalul angajat elaborează planul de dezvoltare a Centrului în baza evaluării necesităților copilului și personalului.

64. Monitorizarea procesului de prestare a serviciilor și evaluarea calității Centrului, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare a prestatorului de serviciu, este realizată, în teritoriul administrat, de către structura teritorială de asistență socială respectivă.

65. Managerul Centrului întocmește rapoarte lunare, trimestriale, semestriale și anuale de activitate, care sunt prezentate DGASPF.

66. Documentele referitoare la organizarea serviciului sunt:

- 1) **regulamentul de funcționare a Serviciului** social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți
- 2) planul de dezvoltare al Serviciului, planuri lunare, trimestriale, semestriale și anuale de activitate;
- 3) rapoarte lunare, trimestriale, semestriale, anuale de activitate;
- 4) alte documente, la necesitate.

Capitolul V PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZULUI ȘI RECLAMAȚIILE

67. Centrul deține și aplică o procedură privind protecția copiilor împotriva abuzului, neglijării, exploatării, discriminării, tratamentului degradant sau inuman.

68. Copiii și reprezentanții legali/membrii familiei acestora sunt informați referitor la procedurile cu privire la identificarea și semnalarea suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz/neglijență/exploatare a copilului.

69. Personalul Centrului cunoaște și aplică metode și măsuri de protecție a copiilor de abuz, neglijare și exploatare în cadrul acestuia, precum și proceduri de raportare obligatorie a cazurilor date.

70. Prestatorul de serviciu stabilește procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor care vizează încălcarea drepturilor copilului.

71. La plasarea în Serviciu, managerul acestuia asigură informarea copilului, reprezentantului legal despre procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor.

72. Procedura de depunere și examinare a plângerilor garantează copilului sau, după caz, familiei lui sau altor persoane interesate posibilitatea înaintării plângerilor ce țin de orice aspect al activității Centrului, precum și asigurarea condițiilor de siguranță și nesancționare a copilului pentru depunerea plângerilor.

73. Sesizările privind cazurile de violență, neglijare și exploatare a copilului plasat în Serviciu sunt înregistrate și examinate conform procedurilor mecanismului de cooperare intersectorială.

74. Prestatorul de serviciu dispune de un registru de înregistrare a plângerilor, care include atât informațiile privind modul de examinare a plângerilor, cât și măsurile întreprinse în acest sens.

STANDARDE MINIME DE CALITATE pentru Serviciul social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți Capitolul I

SERVICIU PRIETENOS COPILULUI Accesibilitatea Serviciului – standardul 1

1. Prestatorul de serviciu garantează acces egal la Serviciu pentru toți copiii care sunt eligibili.

2. Rezultatul scontat: Orice copil eligibil poate beneficia de Serviciul respectiv.

3. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu are criteriile de eligibilitate a beneficiarilor clar determinate.
- 2) Prestatorul de serviciu respectă criteriile de eligibilitate a beneficiarilor.

Informare și sensibilizare – standardul 2

4. Prestatorul de serviciu asigură informarea comunității, a copiilor și a familiilor acestora despre scopul, obiectivele, principiile și activitățile Serviciului.

5. Rezultatul scontat: Copilul, familia, comunitatea cunosc scopul și obiectivele Serviciului.

6. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu dispune de materiale informaționale despre Centru, care sunt prezentate într-un limbaj accesibil și revizuite în caz de necesitate.
- 2) Prestatorul de serviciu informează comunitatea despre Serviciu prin diferite metode.
- 3) Managerul dispune de un plan de comunicare privind sensibilizarea comunităților.
- 4) Prestatorul de serviciu dispune de un ghid privind organizarea și funcționarea Serviciului, metodologia acestuia, precum și privind drepturile și responsabilitățile personalului.
- 5) Prestatorul de serviciu dispune de un ghid pentru copii, care descrie serviciile oferite acestora pe perioada plasamentului și drepturile lor în cadrul Centrului.

Abordarea individualizată – standardul 3

7. Prestatorul de serviciu asigură copilului aflat în plasament îngrijire, întreținere și educație, conform necesităților individuale ale acestuia.

8. Rezultatul scontat: Îngrijirea oferită copilului plasat în Centru corespunde necesităților individuale ale acestuia.

9. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu adaptează sistematic măsurile de îngrijire la necesitățile individuale ale copilului, în funcție de vârstă, de nivelul de dezvoltare și de particularitățile culturale, etnice și religioase ale acestuia, respectându-i opinia.
- 2) Personalul Centrului asigură copilului cu dizabilități accesul la servicii specifice de sprijin și recuperare în vederea maximizării potențialului său de dezvoltare, pentru o mai bună incluziune socială.

Abordarea multidisciplinară – standardul 4

10. Prestatorul de serviciu asigură o abordare comprehensivă în îngrijirea copilului, implicând specialiști relevanți la toate etapele de prestare a Serviciului.

11. Rezultatul scontat: Copilul beneficiază de asistență multidisciplinară, în funcție de necesitățile lui specifice.

12. Indicatorii de realizare:

- 1) Managerul de caz implică specialiști relevanți la toate etapele de lucru cu copilul și familia.
- 2) Sarcinile stabilite și asumate de specialiști sunt înregistrate în planul individual de asistență al copilului.
- 3) Participarea specialiștilor la ședințele echipei multidisciplinare se fixează în scris, iar informația respectivă se anexează la dosarul copilului.

Participarea beneficiarului – standardul 5

13. Prestatorul de serviciu asigură participarea copilului și, după caz, a părinților în procesul de planificare a activităților și de evaluare a calității Serviciului.

14. Rezultatul scontat: Participarea copiilor și, după caz, a părinților contribuie la îmbunătățirea calității îngrijirii oferite.

15. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu utilizează proceduri clare privind exprimarea opiniei și participarea copilului la luarea deciziilor care îl vizează la toate etapele prestării serviciului, acestea fiind ajustate la particularitățile de vârstă, starea de sănătate și la abilitățile de comunicare ale copilului.
- 2) Prestatorul de serviciu creează copilului și părinților acestuia condiții pentru exprimarea opiniei despre calitatea îngrijirii prin diferite modalități (prin telefon, discuții individuale, în scris etc.).
- 3) Persoana-cheie asigură informarea copilului și părinților acestuia despre acțiunile întreprinse ca urmare a consultării opiniei lor, precum și despre motivele neglijării propunerilor oferite de către copil sau părinți, în cazurile în care acestea contravin interesului superior al copilului sau nu sunt relevante scopului și obiectivelor Serviciului.

Confidențialitatea informației – standardul 6

16. Prestatorul de serviciu creează condiții pentru asigurarea confidențialității informației cu privire la datele cu caracter personal ale copilului, familiei și personalului din cadrul Centrului.

17. Rezultatul scontat: Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

18. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu dispune de reguli interne cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal, care sînt aduse la cunoștința copilului și familiei acestuia la momentul plasării lui în Centru.
- 2) Personalul Centrului cunoaște regulile de operare cu informația cu caracter personal.

Capitolul II

INTERESUL SUPERIOR AL COPILULUI

Identitatea copilului – standardul 7

19. Prestatorul de serviciu asigură respectarea identității copilului și contribuie la formarea acesteia.

20. Rezultatul scontat: Îngrijirea copilului contribuie la dezvoltarea armonioasă a personalității și la formarea identității de sine, bazându-se pe respectul față de copil, de familia acestuia, cultura, etnia, religia, precum și de dizabilitatea lui.

21. Indicatorii de realizare:

- 1) Personalul Centrului creează condiții și aplică, în procesul de comunicare cu copilul, metode care contribuie la formarea autoaprecierii, a încrederii și a respectului de sine.
- 2) Prestatorul de serviciu facilitează și încurajează menținerea contactului copilului cu familia lui, cu prietenii și cu alte persoane importante, asigurând accesul acestuia la informațiile despre proveniența și unele aspecte din viața sa.
- 3) Copilul este încurajat să înțeleagă și să prețuiască patrimoniul său cultural, etnic și religios.
- 4) Personalul Centrului asigură păstrarea obiectelor personale din trecutul copilului (scrisori, fotografii, cărți etc.), care sunt importante pentru menținerea identității copilului.
- 5) Personalul Centrului împreună cu copilul lucrează asupra „Cărții vieții”, care este transmisă copilului la încetarea plasamentului. În procesul de acumulare a informațiilor privind identitatea copilului sunt consultați părinții, membrii familiei extinse și alte persoane importante pentru copil.

Nondiscriminarea – standardul 8

22. Prestatorul de serviciu asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a Serviciului.

23. Rezultatul scontat: Prestarea Serviciului este realizată fără nicio discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinii politice sau de altă natură, de cetățenie, apartenența etnică sau originea socială, de statutul obținut prin naștere, de situația materială, de gradul și tipul de dizabilitate, de aspectele specifice de creștere și educație a copiilor, a părinților lor ori a altor reprezentanți legali ai acestora, de locul aflării lor (familie, instituție educațională, serviciu social, instituție medicală, comunitate etc.)

24. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu informează personalul Centrului privind prevederile legale în domeniul nondiscriminării.
- 2) Personalul Centrului cunoaște prevederile legale în domeniul nondiscriminării și aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a Serviciului.

**Respectarea demnității și dreptul la viața
privată – standardul 9**

25. Personalul Centrului încurajează independența copilului și respectă dreptul copilului la viața privată.

26. Rezultatul scontat: Copilul beneficiază de îngrijire și educație, care contribuie la formarea demnității personale, a autoaprecierii și a încrederii în sine.

27. Indicatorii de realizare:

- 1) Personalul Centrului creează condiții și aplică metode de comunicare importante pentru formarea demnității personale, a autoaprecierii, a încrederii și a respectului de sine la copil.
- 2) Personalul Centrului abordează cu atenție dorința/nedorința copilului plasat în Serviciu de a oferi informații cu privire la viața personală și la familia sa.
- 3) Personalul Centrului oferă copilului spațiu privat și intimitate, precum și posibilitatea de a păstra în siguranță bunurile personale.

Menținerea, dezvoltarea relațiilor cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate copilului – standardul 10

28. Personalul Centrului asigură condiții și încurajează menținerea relației copilului cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui.

29. Rezultatul scontat: Copilul se află în relații bune cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui.

30. Indicatorii de realizare:

- 1) În funcție de rezultatele evaluării necesităților de asistență și dezvoltare ale copilului, planul individualizat de servicii conține măsuri pentru menținerea și/sau dezvoltarea relației copilului cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui, precum și măsuri de stimulare a membrilor familiei și altor persoane apropiate copilului în vederea menținerii și/sau dezvoltării relațiilor cu acesta.
- 2) Managerul de caz împreună cu persoana-cheie vor contribui la implementarea activităților practice pentru susținerea și/sau asistența copilului, în vederea menținerii și/sau dezvoltării relației copilului cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui.
- 3) În cazul în care frații și surorile nu sunt plasați împreună, prestatorul de serviciu asigură aranjamente pentru relaționarea lor cu regularitate, inclusiv petrecerea vacanțelor împreună.
- 4) În cazul în care unul sau ambii părinți se află în instituții penitenciare sau medicale (curative), prestatorul de serviciu asigură organizarea vizitelor, nu mai rar de o dată la trei luni, și transportarea copilului pentru vizitarea membrilor familiei, dacă aceste vizite nu contravin interesului superior al copilului.
- 5) Vizitarea copilului de către membrii familiei și de către alte persoane apropiate acestuia, precum și vizitarea acestora de către copil sînt înscrise de către persoana-cheie în registrul vizitelor.
- 6) Rezultatele vizitelor copilului sunt analizate în procesul de revizuire a planului individualizat de servicii.

Capitolul III

DEZVOLTAREA COPILULUI

Sănătatea copilului – standardul 11

31. Prestatorul de serviciu asigură condiții și abilități adecvate pentru menținerea sănătății fizice și emoționale a copilului, precum și pentru formarea unui mod sănătos de viață.

32. Rezultatul scontat: Copiii cresc și se dezvoltă într-un mediu sănătos.

33. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu asigură evaluarea necesităților de sănătate ale copilului, care este parte a raportului de evaluare a necesităților de asistență și dezvoltare ale copilului (istoria medicală, înregistrările examinărilor de dezvoltare, tratamentele și intervențiile medicale anterioare, alergiile sau reacțiile adverse la medicamente, datele despre imunizare etc.).
- 2) Persoana-cheie plasează copilul în evidența medicului de familie în cel mult trei zile de la momentul admiterii acestuia în Centru.
- 3) Persoana-cheie asigură prezența copilului la examenul medical în conformitate cu recomandările medicului de familie/medicilor specialiști.
- 4) Personalul Centrului cunoaște și respectă recomandările medicilor și specialiștilor de profil, administrează cu strictețe tratamentul copilului și realizează măsurile de prevenție.
- 5) Personalul Centrului aplică metode educative adecvate atât nivelului de vîrstă, cât și tipului de probleme, pentru a stimula copiii să adopte un stil de viață sănătos, să respecte igiena personală, alimentația sănătoasă și să practice exercițiul fizic.
- 6) Personalul Centrului asigură derularea programelor de educație sexuală și educație împotriva fumatului, a consumului de droguri și a băuturilor alcoolice. Se încurajează cunoașterea de către fiecare copil, în funcție de gradul de înțelegere, a riscurilor de îmbolnăvire.
- 7) Copiilor li se oferă oportunitatea să discute deschis și onest cu personalul Centrului și cu colegii lor despre problemele apărute (consum de alcool, droguri, substanțe stupefiante, fumat, sănătate sexuală etc.).
- 8) Centrul deține un registru de evidență a administrării tratamentelor medicamentoase și a primului ajutor acordat copilului.

- 9) Centrul dispune, în mod obligatoriu, de trusă medicală pentru stările de urgență, care este păstrată în siguranță.
- 10) Personalul Centrului este instruit cu privire la acordarea primului ajutor.
- 11) În biroul personalului Centrului se afișează lista cu numerele de telefoane ale persoanelor și serviciilor de contact pentru cazurile de urgență.
- 12) Fiecare angajat al Centrului oferă copiilor un exemplu personal de stil de viață sănătos și de comportament adecvat în comunitate.

Igiena copilului – standardul 12

34. Prestatorul de serviciu asigură copilului condiții pentru igiena personală, precum și îl asistă în formarea deprinderilor de autoîngrijire.

35. Rezultatul scontat: Copilul are deprinderi pentru menținerea igienei personale, a curățeniei hainelor, a obiectelor personale și a spațiului locativ.

36. Indicatorii de realizare:

- 1) Copilului îi sunt formate deprinderi de autoîngrijire, fiind învățat să păstreze obiectele personale și să le mențină în curățenie.
- 2) Prestatorul de serviciu asigură copilului obiecte pentru igienă personală: periuță și pastă de dinți, șampon, pieptăn, prosop personal, lenjerie de pat și de corp, care sunt menținute în curățenie.
- 3) Locuința, mobilierul și comoditățile (baie, toaletă etc.) din cadrul Centrului sunt menținute în curățenie și igienizate corespunzător.

Alimentația și pregătirea meselor – standardul 13

37. Prestatorul de serviciu asigură copilului o alimentație sănătoasă, în corespundere cu particularitățile de vârstă și necesitățile fiziologice ale acestuia, precum și cu preferințele lui.

38. Rezultatul scontat: Copilul beneficiază de nutriție sănătoasă, adaptată necesităților și dorințelor lui, având oportunitatea să participe la planificarea meniului, procurarea alimentelor și, după caz, la pregătirea hranei.

39. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu asigură copiii cu produse alimentare de calitate și nutritive, în cantități suficiente, care corespund necesităților fiziologice și individuale ale copilului.
- 2) Personalul Centrului oferă posibilitate copilului, dacă acesta dorește, să participe la întocmirea meniului, procurarea alimentelor și la prepararea hranei.
- 3) Întocmirea meniului este asigurată de bucătar, care ia în considerare preferințele alimentare ale copiilor, specificul cultural și religios, precum și tipul de dietă al acestora.
- 4) Personalul Centrului organizează alimentația copiilor conform vârstei, dar nu mai puțin de 4 ori pe zi, în baza normelor fiziologice de consum per zi pentru un copil stabilite de legislația în vigoare.
- 5) În zilele de odihnă (sâmbăta, duminica), hrana este preparată de către personalul Centrului împreună cu copiii din Centru.
- 6) Bucătarul completează zilnic registrul meniurilor.
- 7) Centrul dispune de spațiu pentru prepararea hranei – bucătărie – și spațiu pentru servirea mesei – sufragerie.
- 8) Spațiile amenajate pentru prepararea hranei și servirea mesei corespund normelor sanitaro-igienice în vigoare, sunt curate, confortabile, funcționale și special amenajate în aceste scopuri.
- 9) Bucătăria și sufrageria sunt amplasate într-un loc sigur și accesibil pentru copii, fiind asigurat accesul direct din bucătărie în sufragerie.
- 10) Bucătăria este dotată corespunzător pentru gătit, păstrarea alimentelor și pentru spălarea vasele.
- 11) Sufrageria și mobilierul acesteia corespund numărului de copii și al personalului care ia masa cu ei, precum și necesităților individuale ale copiilor.
- 12) În apropierea spațiului destinat servirii hranei sînt amplasate spații igienico-sanitare (lavoar, toaletă).
- 13) Copiii au acces la acest spațiu și pot să-și pregătească oricînd gustări și băuturi în perioada dintre mese.

Educația – standardul 14

40. Prestatorul de serviciu facilitează încadrarea copilului în programe și/sau instituții educaționale conform necesităților de dezvoltare și educaționale ale acestuia.

41. Rezultatul scontat: Copilul este încadrat în programe și instituții educaționale conform vârstei și/sau necesităților educaționale.

42. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu facilitează accesul copilului la instruire și educație în instituțiile de învățămînt din comunitate.
- 2) Personalul Centrului oferă copiilor suport la pregătirea temelor, activități destinate să dezvolte capacitatea de a fi independent în viața cotidiană, precum și susținere în dezvoltarea cognitivă și afectivă.
- 3) Personalul Centrului vizitează cu regularitate instituția de învățămînt, participă la ședințele cu părinții și la activitățile extrașcolare desfășurate în cadrul instituției de învățămînt.
- 4) În cazul copiilor cu cerințe educaționale speciale, dosarul conține o copie a planului educațional individualizat, elaborat de echipa PEI din cadrul instituției de învățămînt. În dosar sunt păstrate și alte documente relevante, inclusiv înregistrări ale istoriei educaționale și descrierea necesităților educaționale speciale.
- 5) Rezultatele obținute de copil în procesul educațional sunt înregistrate în dosarul copilului.

Timpul liber și activitățile – standardul 15

43. Prestatorul de serviciu asigură timp și condiții adecvate pentru petrecerea timpului liber și implicarea copilului în activități sportive, culturale și artistice, în corespundere cu interesele acestuia.

44. Rezultatul scontat: Implicarea copilului în diverse activități sportive, culturale și artistice contribuie la dezvoltarea intelectuală și fizică a copilului, precum și la integrarea socială a acestuia.

45. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu și personalul Centrului creează copilului oportunități pentru a participa la varii activități de petrecere a timpului liber, ținînd cont de vârsta, cultura, limba, religia, interesele și abilitățile acestuia, care sunt parte componentă a planului individual de asistență al copilului.

- 2) Personalul Centrului asigură respectarea unui echilibru între activitățile de învățare și recreere pentru restabilirea potențialului fizic și psihic al copilului și pentru evitarea situațiilor de surmenaj și extenuare.
- 3) Personalul Centrului oferă copilului un mediu stimulator și oportunități de a alege cărți, jucării, jocuri, emisiuni TV și radio, filme potrivite vârstei și nivelului de dezvoltare a acestuia, facilitează participarea lui la activități educaționale, sportive, artistice și de recreere din comunitate.
- 4) Personalul Centrului încurajează copilul să stabilească relații de prietenie cu copiii de aceeași vârstă, acceptând vizite reciproce la domiciliu.

Indemnizațiile zilnice – standardul 15¹

- 45¹. Copilului i se acordă indemnizație zilnică, precum și suport în formarea deprinderilor de gestionare a banilor.
- 45². Rezultatul scontat: Copilul beneficiază de indemnizație zilnică în fiecare zi și are deprinderi de gestionare eficientă a banilor.
- 45³. Indicatorii de realizare:
- 1) Indemnizația zilnică se acordă copilului în fiecare zi.
 - 2) Copilului îi sînt formate deprinderi de gestionare a banilor proprii.

Capitolul IV PROTECȚIA COPILULUI

Protecția împotriva violenței, neglijării și exploatării – standardul 16

46. Prestatorul de serviciu asigură copilului protecție împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, aplicând un sistem de reguli și proceduri de prevenire și reacționare la astfel de cazuri.
47. **Rezultatul scontat:** Copilul este protejat de violență, neglijare și exploatare.
48. **Indicatorii de realizare:**
- 1) Prestatorul de serviciu deține un set de reguli și proceduri de protecție a copilului împotriva violenței, neglijării și exploatării.
 - 2) Personalul Centrului, copiii și familia acestora sunt informați, într-un limbaj accesibil, despre regulile și procedurile de protecție a copilului împotriva violenței, neglijării și exploatării.
 - 3) Prestatorul de serviciu asigură instruirea personalului Centrului privind unele aspecte ale procesului de protecție a copilului împotriva violenței, neglijării și exploatării, depistarea semnelor și raportarea cazurilor de violență, neglijare și exploatare, înțelegerea și controlul comportamentului provocator al copilului, aplicarea măsurilor nonviolente de disciplinare a copilului.
 - 4) Dacă au parvenit sesizări referitoare la cazurile suspecte de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului, personalul Centrului acționează conform prevederilor mecanismului intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării sau traficului.
 - 5) Personalul Centrului împreună cu autoritatea tutelară locală și/sau teritorială asigură protecția și asistența copilului victimă a violenței, neglijării și exploatării, prevenind victimizarea repetată a acestuia.

Condiții sigure de viață – standardul 17

49. Prestatorul de serviciu asigură copilului condiții sigure de viață.
50. **Rezultatul scontat:** Copiii locuiesc într-un mediu fizic securizat, corespunzător vârstei și necesităților individuale.
51. **Indicatorii de realizare:**
- 1) Centrul se află într-o zonă favorabilă pentru creșterea și educarea copiilor, respectându-se următoarele criterii:
 - a) sectorul în care este amplasat are o infrastructură bine dezvoltată;
 - b) serviciile din comunitate (instituțiile de învățământ, medicale, administrative, sociale, culturale) sunt proximale Centrului;
 - c) este amplasat la o distanță de cel puțin 1 km de zonele cu trafic auto intens;
 - d) este amplasat pe un teren care corespunde normelor sanitare și este autorizat de centrul de sănătate publică teritorial;
 - e) are conexiune la sistemele de apeduct, canalizare, electricitate, gaze naturale și telecomunicații.
 - 2) Centrul este amenajat într-un mod care asigură accesibilitatea persoanelor cu dizabilități, fiind dotat cu căi de acces, instalate cu respectarea actelor normative în vigoare.
 - 3) Personalul Centrului asigură supravegherea copilului în cazul oricăror activități care presupun un anumit risc pentru viața și sănătatea copilului.
 - 4) Personalul Centrului trebuie să cunoască locul aflării, ocupațiile și prietenii copilului, întreprinzând măsuri pentru a evita aflarea copilului fără supraveghere în locuri care prezintă risc pentru viața și sănătatea acestuia.
 - 5) Personalul Centrului trebuie să prevină implicarea copilului în activități care pun în pericol viața și sănătatea acestuia, precum și să evite relaționarea copilului cu persoane care demonstrează comportament antisocial.
 - 6) Medicamentele, substanțele chimice folosite pentru igienizarea încăperilor și prelucrarea solului se păstrează în locuri inaccesibile copilului.
 - 7) Copilul este informat despre amenințările și pericolele utilizării echipamentului și utilajului din Centru, având, în funcție de vârstă, acces limitat, sau este învățat să utilizeze echipamentul și utilajele respective.
 - 8) Managerul Centrului afișează la un loc vizibil telefoanele de contact ale asistenței medicale urgente, poliției, serviciilor antiincendiară, gaze, precum și ale autorității tutelare locale și teritoriale, copiii fiind învățați să apeleze în cazuri de urgență la instituțiile respective.
 - 9) Copiii și personalul Centrului cunosc procedurile de evacuare urgentă în caz de incendiu sau cutremur.

Mediul intern al Centrului – standardul 18

52. Prestatorul de serviciu asigură copiilor un mediu intern sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora.

53. **Rezultatul scontat:** Spațiile interne ale Centrului sunt sigure, accesibile și adaptate la necesitățile copiilor.

54. Indicatorii de realizare:

- 1) Toate spațiile sunt asigurate cu sisteme de ventilație și de iluminat natural și artificial. Pentru copiii care au deficiențe de vedere, culorile și iluminarea sunt alese conform necesităților individuale ale acestora.
- 2) Prestatorul de serviciu și personalul Centrului asigură corespunderea odăilor pentru copii la următoarele cerințe:
 - a) în dormitoare sînt cazați cîte 2 copii, fiind asigurat un spațiu de cel puțin 6 m² per copil;
 - b) cazarea copiilor se face conform preferințelor acestora, precum și în funcție de necesitățile lor individuale;
 - c) sunt dotate cu pat, noptieră, dulap pentru haine, scaun și masă;
 - d) mobilierul este adecvat vârstei copiilor și asigură condiții pentru odihnă, păstrarea obiectelor personale și pentru pregătirea temelor;
 - e) unele elemente separate ale mobilierului se pot încuia pentru securizarea păstrării de către copil a obiectelor personale;
 - f) în odaie este suficientă lumină pentru citit și pentru lucrul manual, în corespundere cu normele sanitare;
 - g) copiii pot individualiza odăile lor, decorându-le după bunul lor plac, în limitele normelor morale acceptate;
 - h) lenjeria de pat se schimbă în funcție de necesități, dar nu mai rar de o dată la 10 zile;
 - i) odăile sunt menținute într-o stare corespunzătoare și igienizate zilnic.
- 4) În unele cazuri este permisă amplasarea într-o singură odaie a 3 copii, cu condiția că au fost evaluate riscurile, compatibilitatea acestora și a fost consultată opinia copiilor.
- 5) Odăile copiilor cu dizabilități au spațiu suficient pentru a permite manevrabilitatea ușoară a scaunului cu roțile, fiind dotate cu echipamente și dispozitive corespunzătoare necesităților individuale ale copiilor.
- 6) Prestatorul de serviciu urmărește ca spațiile sanitaro-igienice să întrunească următoarele condiții:
 - a) fiecare spațiu igienico-sanitar este constituit din: toaletă, duș/cadă de baie, lavoar;
 - b) există cel puțin un spațiu igienico-sanitar la fiecare etaj, în cazul amplasării Serviciului în blocuri cu mai multe etaje;
 - c) spațiile igienico-sanitare sunt amplasate în apropierea dormitoarelor;
 - d) dușurile și toaleta sînt accesibile și adaptate nevoilor copiilor cu dizabilități locomotorii;
 - e) în grupurile sanitare există apă rece și caldă, instalațiile electrice sînt izolate, materialele utilizate la amenajarea grupurilor sanitare sînt alese astfel încât să permită întreținerea și igienizarea acestora;
 - f) grupurile sanitare sînt curățate și igienizate zilnic.
- 7) Personalul Centrului dispune de spații igienico-sanitare separate.
- 8) Personalul Centrului este în drept să deschidă din exterior, în caz de urgență, ușile spațiilor igienico-sanitare.
- 9) Centrul dispune de izolator, care are grup sanitar separat.
- 10) Centrul dispune de spații comune formate din: camera pentru recreere și camera pentru pregătirea temelor.
- 11) Camera pentru recreere este dotată cu mobilier și echipament pentru odihnă, jocuri, activități de socializare și discuții tematice în grup: masă comună, scaune, dulap pentru materiale educative, jocuri, jucării, echipament audiovideo.
- 12) Camera pentru pregătirea temelor este dotată cu: masă, scaune, dulap pentru cărți, materiale didactice și computer.
- 13) La fiecare etaj există o debara pentru păstrarea lenjeriei de pat, a prosoapelor și a fețelor de masă.
- 14) Centrul dispune de spațiu separat pentru personal.
- 15) Biroul pentru personal este dotat cu masă de birou, scaune, computer, safeu și dulap pentru cărți.

Depunerea și examinarea plîngerilor – standardul 19

55. Prestatorul de serviciu asigură copilului și familiei acestuia posibilitatea de a depune plîngeri cu privire la calitatea serviciului prestat, inclusiv cu privire la cazurile de violență, neglijare și exploatare suportate pe parcursul prestării serviciului.

56. **Rezultatul scontat:** Aplicarea procedurilor de depunere și examinare a plîngerilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate copilului.

57. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu dispune de o procedură de depunere și examinare a plîngerilor.
- 2) Prestatorul de serviciu asigură informarea copilului și familiei acestuia, precum și a personalului Centrului despre procedura de depunere și examinare a plîngerilor.
- 3) Prestatorul de serviciu dispune de un registru de înregistrare a plîngerilor, care conține inclusiv informații privind modul de examinare a plîngerilor și măsurile întreprinse.

**Capitolul V
MANAGEMENTUL SERVICIULUI**

Secțiunea 1

Plasamentul copilului

Pregătirea copilului pentru plasamentul planificat – standardul 20

58. Managerul de caz asigură pregătirea copilului pentru plasamentul planificat în Centru.

59. **Rezultatul scontat:** Copiii sunt plasați planificat în Centru, în urma pregătirii acestora.

60. Indicatorii de realizare:

- 1) Pregătirea copilului pentru plasamentul planificat se realizează de către managerul de caz, în colaborare cu:
 - a) specialistul din cadrul personalului specializat, numit de către managerul Centrului;
 - b) asistentul social din instituția rezidențială, în cazul copiilor transferați din instituții rezidențiale;
 - c) asistentul social comunitar de la domiciliul copilului.
- 2) În procesul de pregătire a copilului pentru plasament, copilului și, după caz, familiei acestuia i se oferă, într-un limbaj accesibil, informații cu privire la modul de organizare și funcționare a Serviciului.

Plasarea copilului – standardul 21

61. Prestatorul de serviciu asigură respectarea procedurii de plasare a copilului în Centru.

62. **Rezultatul scontat:** Copiii sunt plasați în Centru ca rezultat al asigurării alegerii formei optime pentru asistența și protecția acestora.

63. Indicatorii de realizare:

- 1) Toți copiii sunt plasați în plasament planificat în Centru numai în baza dispoziției autorității tutelare teritoriale, care se emite conform avizului pozitiv al Comisiei raionale pentru protecția copilului aflat în dificultate (în continuare – *Comisie*).
- 2) Toți copiii plasați în plasament de urgență în Centru au la dosar dispoziția de plasament emisă de către autoritatea tutelară locală de la locul aflării copilului.
- 3) Managerul Centrului desemnează, după plasarea copilului în Serviciu, o persoană-cheie pentru copil.
- 4) Copiii plasați în Centru, al căror plan individual de asistență are obiectivul de (re)integrare familială dispun de un acord de plasament încheiat între managerul Centrului și reprezentantul legal al copilului.

**Planul individualizat de servicii –
standardul 22**

64. Prestatorul de serviciu asigură elaborarea planului individualizat de servicii al copilului plasat în baza evaluării necesităților de asistență și dezvoltare ale copilului.

65. Rezultatul scontat: Fiecare copil plasat în Centru are un plan individualizat de servicii, racordat la necesitățile sale de asistență și dezvoltare.

66. Indicatorii de realizare:

- 1) Managerul de caz, în termen de 7 zile calendaristice de la data plasării copilului, asigură elaborarea planului individualizat de servicii în baza rezultatelor evaluării necesităților de asistență și dezvoltare ale copilului.
- 2) La elaborarea planului individualizat de servicii participă persoana-cheie, personalul specializat din cadrul Centrului, asistentul social comunitar împreună cu echipa multidisciplinară sau alți specialiști și, după caz, reprezentantul legal al copilului/alți membri ai familiei acestuia.

**Monitorizarea implementării și revizuirea
planului individualizat de servicii al copilului – standardul 23**

67. Prestatorul de serviciu asigură monitorizarea implementării și revizuirea planului individualizat de servicii.

68. Rezultatul scontat: Monitorizarea implementării și revizuirea planului individualizat de servicii contribuie la asigurarea asistenței și dezvoltării copilului conform necesităților acestuia.

69. Indicatorii de realizare:

- 1) Persoana-cheie monitorizează implementarea planului individualizat de servicii și întocmește rapoarte lunare de monitorizare pentru fiecare copil, ale căror copii le transmite managerului de caz.
- 2) Managerul de caz, în funcție de rezultatele monitorizării planului individual de asistență și a informațiilor din rapoartele de monitorizare a implementării planului individualizat de servicii, elaborează recomandări pentru revizuirea planului individualizat de servicii pe care le transmite persoanei-cheie.
- 3) Persoana-cheie efectuează revizuirea planului individualizat de servicii după prima lună de plasament, la trei luni de plasament, o dată la șase luni, precum și în caz de necesitate.
- 4) La revizuirea planului individualizat de servicii participă managerul de caz, persoana-cheie, copilul (în funcție de capacitatea sa de înțelegere), personalul specializat din cadrul Centrului și, după caz, părinții/alți membri ai familiei copilului, precum și alte persoane relevante.
- 5) Persoana-cheie întocmește procesul-verbal al ședinței de revizuire, în care include concluziile și recomandările privind modificarea și completarea planului individualizat de servicii. În funcție de rezultate:
 - a) întocmește planul individualizat de servicii, în care se reflectă modificările și completările respective;
 - b) prelungește termenul de implementare a planului individualizat de servicii existent;
 - c) aduce la cunoștința copilului, familiei și a specialiștilor responsabili de implementarea activităților din plan rezultatele revizuirii planului individualizat de servicii.
- 6) Managerul Centrului, prin ședințele individuale și de grup, monitorizează zilnic procesul de implementare a planului individualizat de servicii.

**Pregătirea copilului pentru ieșirea din Serviciu
și încetarea plasamentului – standardul 24**

70. Prestatorul de serviciu asigură pregătirea copilului pentru ieșirea din Serviciu.

71. Rezultatul scontat: Fiecare copil este pregătit pentru ieșirea din Serviciu conform necesităților individuale de asistență ale copilului.

72. Indicatorii de realizare:

- 1) Managerul de caz împreună cu persoana-cheie cooperează cu autoritatea tutelară teritorială și alți specialiști relevanți în procesul de pregătire a ieșirii copilului din Serviciu, prin asigurarea realizării activităților corespunzătoare din planul individual de asistență și pune la dispoziția autorității tutelare teritoriale raportul privind oportunitatea încetării plasamentului și alte informații relevante pentru emiterea dispoziției privind încetarea plasamentului copilului.
- 2) În cazul tinerilor plasați în Serviciu până la atingerea vârstei de 18 ani sau finalizarea studiilor liceale, managerul de caz asigură ca planul individual de asistență și planul individualizat de servicii al copilului care se pregătește pentru ieșire din Serviciu să conțină activități de orientare profesională și de pregătire a acestuia pentru viața independentă. Totodată, copilul este informat despre suportul de care va beneficia după ieșirea din Serviciu.
- 3) Autoritatea tutelară teritorială, la solicitarea managerului de caz, examinează raportul privind oportunitatea încetării plasamentului și solicită avizul Comisiei, care se anexează la dosarul copilului.
- 4) La solicitarea președintelui Comisiei și/sau a membrilor Comisiei, prezența managerului de caz și a persoanei-cheie la ședința Comisiei este obligatorie.
- 5) Dispoziția de încetare a plasamentului copilului în Serviciu este emisă de către autoritatea tutelară teritorială numai în baza avizului pozitiv al Comisiei.
- 6) În cazul (re)integrării copilului în familia biologică, asistentul social comunitar de la domiciliul familiei realizează monitorizarea postplasament a situației copilului lunar, pe parcursul a 6 luni, întocmind rapoarte de monitorizare pe care le prezintă autorității tutelare teritoriale.
- 7) Rapoartele elaborate în procesul monitorizării postplasament se anexează la dosarul copilului.

Dosarul copilului plasat în Serviciu – standardul 25

73. Autoritatea tutelară teritorială asigură întocmirea și păstrarea dosarelor copiilor plasați în Centru.

74. **Rezultatul scontat:** Fiecare copil plasat în Centru deține un dosar personal, care conține documente relevante situației actuale a copilului.

75. **Indicatorii de realizare:**

1) Managerul de caz și managerul Centrului asigură completarea dosarului copilului din momentul plasării în Centru.

2) Dosarul copilului plasat în Centru conține:

a) certificatul de naștere al copilului (în cazul lipsei certificatului de naștere al copilului, managerul de caz participă și facilitează procesul de documentare a acestuia);

b) certificatul de botez sau altă informație privind apartenența religioasă a copilului, dacă copilul deține astfel de acte;

c) evaluarea inițială și complexă a situației copilului, cu anexarea diferitor documente complementare;

d) extrasul-trimitere (formular nr.027/e) din carnetul de dezvoltare al copilului (formular nr.112/e), care conține informația privind starea sănătății copilului, inclusiv dezvoltarea acestuia, maladiile suportate, tratamentele administrate, imunizările etc.;

e) planul individual de asistență și planurile individuale de asistență revizuite, după caz;

f) avizul/avizele Comisiei, avizul autorității tutelare locale și dispoziția/dispozițiile autorității tutelare teritoriale privind plasamentul planificat al copilului;

g) dispoziția autorității tutelare locale privind plasamentul de urgență al copilului, după caz;

h) acordul copilului, în cazul în care acesta a împlinit vârsta de 10 ani, de a fi plasat în Centru;

i) acordul de plasament al copilului încheiat între managerul Centrului și reprezentantul legal al copilului;

j) raportul/rapoartele de evaluare a necesităților de asistență și dezvoltare a copilului;

k) planul individualizat de servicii și planurile individualizate revizuite;

l) procesele-verbale ale ședințelor de revizuire a planului individual de asistență și a planului individualizat de servicii al copilului;

m) rapoartele lunare de monitorizare a implementării planului individualizat de servicii;

n) dispoziția autorității tutelare teritoriale de atribuire a statutului de copil rămas temporar fără ocrotire părintească sau de copil rămas fără ocrotire părintească și actele care confirmă circumstanțele care au dus la atribuirea respectivului statut;

o) caracteristica psihopedagogică a copilului, eliberată de către instituția în care s-a aflat anterior copilul, după caz;

p) actele care conțin informația privind situația școlară a copilului;

q) informațiile privind patrimoniul copilului și autoritățile/persoanele care poartă răspundere pentru administrarea acestuia;

r) actele ce atestă dreptul copilului la prestații sociale;

s) copia planului educațional individual, în cazul copilului cu necesități speciale;

t) raportul privind oportunitatea încetării plasamentului și avizul Comisiei;

u) dispoziția autorității tutelare teritoriale de încetare a plasamentului;

v) rapoartele de monitorizare postplasament a situației copilului.

Secțiunea a 2-a

Resurse umane

Angajarea și promovarea personalului – standardul 26

76. Prestatorul de serviciu respectă procedura de angajare și promovare a personalului.

77. **Rezultatul scontat:** Calitățile personale, nivelul de pregătire, starea de sănătate, statutul juridic al personalului Centrului îndeplinesc cerințele profesionale stabilite.

78. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul de serviciu efectuează selectarea, angajarea și promovarea personalului Centrului în conformitate cu legislația în vigoare.

2) Angajarea personalului Centrului se face prin concurs.

3) Managerul Centrului face parte din comisia de concurs pentru angajarea personalului specializat și auxiliar.

4) Personalul Centrului efectuează examenul medical profilactic la angajare și periodic, conform actelor normative în vigoare ale Ministerului Sănătății.

5) Contractul individual de muncă se încheie între prestatorul de serviciu și personalul Centrului.

Formarea profesională a personalului – standardul 27

79. Prestatorul de serviciu asigură formarea inițială și continuă a personalului din cadrul Centrului.

80. **Rezultatul scontat:** Formarea personalului Centrului contribuie la prestarea de calitate a serviciului.

81. **Indicatorii de realizare:**

1) La angajare, personalul Centrului beneficiază de un program de formare profesională.

2) Managerul Centrului identifică necesitățile de formare ale personalului pentru creșterea competenței acestuia în procesul de prestare a serviciilor și elaborează planul anual de formare continuă a personalului.

3) Prestatorul de serviciu organizează anual pentru personalul Centrului cursuri de formare profesională continuă.

Documentele Serviciului referitoare

la resursele umane – standardul 28

82. Prestatorul de serviciu asigură întocmirea și păstrarea documentelor Serviciului referitoare la resursele umane.

83. **Rezultatul scontat:** Documentele referitoare la resursele umane contribuie la activitatea eficientă a Centrului.

84. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul de serviciu deține următoarele documente cu privire la resursele umane:

a) fișele de post ale personalului angajat;

b) dosarele personale ale personalului angajat;

c) rapoartele ședințelor de supervizare și de revizuire a competențelor personalului angajat;

d) alte documente, în caz de necesitate.

2) Dosarele personale ale personalului angajat sunt păstrate în conformitate cu prevederile legale.

3) Personalul Centrului are acces la informația din dosarul său.

Secțiunea a 3-a
Managementul resurselor umane
și planificarea activității Serviciului
Supervizarea personalului – standardul 29

85. Prestatorul de serviciu asigură supervizarea profesională sistematică a personalului Centrului.

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

87. **Indicatorii de realizare:**

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

Evaluarea performanței personalului – standardul 30

88. Prestatorul de serviciu asigură evaluarea anuală a competențelor profesionale ale personalului Centrului.

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

90. **Indicatorii de realizare:**

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

Evaluarea și planificarea activității Serviciului – standardul 31

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

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

93. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Managerul Centrului asigură monitorizarea și evaluarea anuală a Serviciului, întocmește raportul anual de activitate al Centrului, pe care îl prezintă autorității tutelare teritoriale din raza teritorială de activitate a Centrului.
- 2) Managerul Centrului, în procesul de monitorizare și evaluare anuală a Serviciului, acumulează informații cu privire la calitatea Serviciului și corespunderea la necesitățile beneficiarilor, la schimbările produse în politica de protecție a copiilor, la abordările strategice și metodologice noi, în baza cărora elaborează anual planul de activitate al Centrului, definind, totodată, politica și obiectivele concrete pentru o perioadă de 3-5 ani, în vederea realizării unui plan strategic de dezvoltare a Serviciului.
- 3) Prestatorul de serviciu, la începutul fiecărui an, aprobă planul de activitate al Centrului.
- 4) Managerul Centrului întocmește rapoarte de activitate lunare, trimestriale, semestriale și anuale, care sînt prezentate autorității tutelare teritoriale, prestatorului de serviciu, precum și altor structuri abilitate, în condițiile legii.

**Regulamentul de organizare și funcționare al Serviciului de plasament temporar al cuplului mamă -copil,
din Centrului Comunitar Multifuncțional „GenerațiaPRO”
din satul Peresecina, raionul Orhei**

Capitolul I

Dispoziții generale

Regulamentul stabilește modul de organizare și funcționare al serviciului de plasament temporar al cuplului mama-copil la nivel de centru (în continuare - Serviciu).

1. Serviciul de plasament temporar al cuplului mama-copil, este prestat la nivel local și este încorporat în pachetul de servicii prestate în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Generația PRO” din satul Peresecina, raionul Orhei (în continuare Centru).
2. Activitatea Serviciului este coordonată de DGASPF Orhei, care exercită monitorizarea și evaluarea activității iserviciilor de zi prestate, inclusiv a modalităților de îngrijire și educația copiilor.
3. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prezentul Regulament și a Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social prestate în cadrul centrelor maternale și a standardelor minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.1019 din 02.09.2008.

II. PRINCIPIILE DE ORGANIZARE A SERVICIULUI

4. Principiile serviciului:

- a) Principiul respectării drepturilor și interesului superior al copilului;
- b) Principiul (re)integrării în familie și societate a cuplului mama- copil, ca finalitate a serviciilor prestate în cadrul centrului;
- c) Principiul colaborării și parteneriatului Centrului cu serviciile sociale din localitate;
- d) Principiul confidențialității și respectării dreptului cuplului mama – copil la intimitate și viața privată;
- e) Principiul abordării individualizate a beneficiarului;
- j) Principiul normalizării condițiilor de plasament, asigurând condițiile de plasament similare cu cele familiale.
- k) Principiul non-discriminării.

a) SCOPUL ȘI OBIECTIVELE SERVICIULUI

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

6. Obiectivele serviciului sunt:

- a) Crearea condițiilor necesare pentru dezvoltarea adecvată a copilului;
- b) Formarea abilităților parentale și a atașamentului mamei față de copil;
- c) Reîntergarea cuplului mama-copil în familie și comunitate.

b) BENEFICIARII SERVICIULUI

7. Beneficiarii Serviciului sunt cupluri mamă - copil, locuitori ai raionului Orhei, aflați în situație de risc, care pot beneficia de servicii sociale necesare, prevăzute de Regulamentul de organizare și funcționare.

8. Beneficiarii direcți sunt:

- a) mame cu copii nou-născuți cu intenție de abandon, mame singure, mame minore, mame provenind din familii marginalizate, sărace, etc;
- b) mame cu copii care temporar nu au locuință sau/și se confruntă cu mari probleme financiare, profesionale, relaționale, fiind în imposibilitatea de a asigura copiilor un trai decent;
- c) gravide în dificultate, aflate în una sau mai multe din situațiile prevăzute anterior pe parcursul ultimului trimestrului de sarcină;
- d) cuplul mama-copil victime a violenței în familie.

9. Beneficiarii indirecti:

- a) familiile cuplurilor mama - copil;
- b) alte rude și persoane apropiate;
- c) organizații neguvernamentale și statale.

c) ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

10. În cadrul Serviciului sunt îngrijite și educate cupluri de mame cu copii, femei gravide în ultimul trimestru de sarcină (în continuare cuplul mama-copil).

11. Aflarea cuplului mama - copil în Serviciu nu va depăși 6 luni, perioadă în care autoritățile și personalul Centrului sunt obligați să găsească soluția optimă de rezolvare a cazului.

12. Capacitatea maximă a Serviciului este – 2 cupluri.

13. Serviciul va fi prestat de angajații Centrului comunitar Multifuncțional "Generația PRO" din satul Persecina raionul Orhei.

14. Regimul de funcționare a serviciului de plasament temporar a cuplului mama-copil este non-stop 24 din 24 ore.

d) PLASAREA CUPLULUI MAMA – COPIL ÎN SERVICIU

15. Procedura de plasare în regim de urgență se face în baza:

a) Dispoziției emise de către autoritatea tutelară locală;

b) Demersul autorității tutelare locale către structura teritorială cu privire la necesitatea plasamentului cuplului mama-copil;

c) Dispoziției emise de către autoritatea tutelară teritorială.

16. Procedura de plasament planificat în Serviciu se face în baza:

a) Dispoziției autorității tutelare teritoriale cu avizul autorității tutelare locale și numai în baza avizului pozitiv al comisiei pentru Protecția Copilului Aflat în Dificultate.

17. Serviciul oferă cuplului mama-copil aflat în dificultate, în funcție de necesitățile beneficiarilor, servicii de găzduire, îngrijire, educație, asistență medicală, socială, psihologică și de (re)integrare;

18. Toate activitățile oferite și promovate în cadrul Serviciului, reflectă prevederile Convenției ONU cu privire la drepturile copilului și alte convenții referitoare la drepturile omului la care Republica Moldova este parte.

19. La admiterea beneficiarului în Serviciu, se încheie un contract de prestări servicii între mamă și centru, după familiarizarea părților cu prevederile prezentului Regulament. Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt stipulate în contractul de prestare a serviciilor.

20. Asistența acordată beneficiarului în Serviciu, are un caracter temporar și implică întocmirea dosarului în conformitate cu Managementul de caz și Standartele minime de calitate.

21. Asistentul social din cadrul Centrului, este manager de caz pentru beneficiarii din Serviciu.

22. În cazul în care, dosarul beneficiarului, din cadrul Serviciului nu conține evaluarea complexă a situației acestuia, managerul de caz, efectuează evaluarea complexă a cuplului mama-copil cu implicarea asistentului social comunitar din localitatea de origine.

23. În baza datelor evaluării complexe este întocmit planul individualizat de asistență al beneficiarului, cu participarea specialiștilor din cadrul Centrului, a mamei și copilului, precum și cu implicarea specialiștilor din comunitate și din raion (după necesitate).

24. Planul individualizat de asistență al beneficiarului, este revizuit lunar și după necesitate în cadrul ședințelor de revizuire, cu participarea specialiștilor din cadrul Centrului, beneficiarului și a familiei.

25. Orice concluzie sau recomandare, se notifică în dosar și se aduce la cunoștință tuturor participanților la ședința de revizuire.

26. Centrul asigură accesul copiilor la instituțiile educaționale din comunitate (școală, grădiniță), la serviciile de asistență medicală primară și specializată, asigurate de unitățile medicale teritoriale, oferă îngrijire, suport educațional, informal și pentru socializare, suport emoțional și, după caz, consiliere psihologică.

27. Pentru toată perioada aflării cuplului mama-copil în Serviciul de plasament, Centrul facilitează și asigură menținerea relațiilor cu membrii familiei, rudele, dacă acest fapt nu contravine interesului superior al copilului.

28. Personalul Centrului, în colaborare cu autoritatea tutelară locală și teritorială, și asistentul social comunitar de la locul de trai al beneficiarului, asigură pregătirea ieșirii lui din serviciu.

29. Plasamentul beneficiarului, se încheie în cazul reintegrării beneficiarului în familie, în comunitate, referirii lui spre alte servicii.

30. Asistentul social comunitar de la locul de trai a copilului, oferă sprijin în perioada de tranziție și monitorizează situația beneficiarului în perioada de post-plasament timp de 6 luni.

31. Dosarul cuplului mama-copil, întocmit în cadrul Serviciului, este transmis asistentului social comunitar sau prestatorului de serviciu spre care a fost referit cuplul mama-copil.

32. Revocarea beneficiarului din Serviciu, se face în următoarele cazuri:

a. la expirarea perioadei plasamentului și îndeplinirea obiectivelor stabilite conform planului individualizat de asistență;

b. la solicitarea scrisă a părintelui/reprezentantului legal al copilului;

c. în cazul încălcării sistematice a regimului de disciplină și celui sanitar, consumului de droguri și băuturi alcoolice.

e) MANAGEMENTUL SERVICIULUI

33. Managerul Centrului este responsabil de organizarea și de calitatea activității Serviciului. El garantează cuplului mama-copil accesul la serviciile de sănătate, educație, etc.

34. Managerul Centrului asigură:

a. Funcționarea Serviciului ;

b. Monitorizarea și evaluarea Serviciului.

f) FINANȚAREA SERVICIULUI

35. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu dezințul de cheltuieli al Centrului, aprobat de Consiliul Raional Orhei. Sursele de Finanțare ale Centrului sunt: bugetul raionului Orhei și sursele extrabugetare (donații, granturi oferite de donator independenți locali și internaționali, organizații și întreprinderi din țară și de peste hotare).

g) DISPOZIȚII FINALE

36. Prevederile prezentului Regulament, trebuie aduse la cunoștința personalului Centrului și cuplurilor mama - copil.

37. Activitatea serviciului încetează în baza deciziei Consiliului Raional Orhei, în corespundere cu prevederile legislației în vigoare.

**Standarde minime de calitate privind serviciile sociale prestate
în cadrul Serviciului de plasament temporar al cuplului mamă -copil,
din Centrului Comunitar Multifuncțional „GenerațiaPRO”
din satul Peresecina, raionul Orhei
Secțiunea 1
Noțiuni generale**

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

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

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

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

4. Obiectivele generale ale **Serviciului de plasament temporar al cuplului mamă - copil** sunt:

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

5. Toate activitățile oferite și promovate în cadrul **Serviciului de plasament temporar al cuplului mamă - copil**, reflectă prevederile Convenției ONU, cu privire la drepturile copilului și altor convenții referitoare la drepturile omului la care Republica Moldova este parte.

6. **Serviciul de plasament temporar al cuplului mamă – copil**, asigură cuplului mamă-copil protecție temporară.

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

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

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

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

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

12. Condițiile de trai oferite cuplului mamă-copil sunt cât mai apropiate de mediul familial.

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

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

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

**Principii de prestare a serviciilor sociale
în cadrul Centrului - Standardul 1**

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

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

17. Centrul colaborează cu autoritățile administrației publice locale de nivelul II din unitatea administrativ-teritorială în care funcționează, prezentîndu-le acestora informații cu privire la activitatea desfășurată, la solicitare, dar nu mai rar de o dată în an.

18. Prestatorul de servicii elaborează Regulamentul de organizare și funcționare, care stipulează obiectivele, activitățile și serviciile oferite, prevederi cu privire la organizarea internă a spațiilor Centrului, drepturile și responsabilitățile angajaților și ale beneficiarilor, resurse umane și managementul Centrului.

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

20. Capacitatea de admitere a în cadrul **Serviciului de plasament temporar al cuplului mamă - copil** este de 2 cupluri mamă-copil.

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

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

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

Amplasarea și amenajarea interioară - Standardul 2

24. **Serviciului de plasament temporar al cuplului mamă - copil** este amplasat în cadrul CCM "Generația PRO", în care este asigurată accesibilitatea la mijloacele de transport, care permit organizarea activităților în exterior și accesarea diferitelor servicii comunitare: sociale, medicale, educaționale, profesionale, culturale, de petrecere a timpului liber etc.

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

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

Beneficiarii Centrului - Standardul 3

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

29. Beneficiarii ai Centrului sunt:

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

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

mame cu copii care nu au locuință;

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

b) cuplurile mamă-copil abuzate sau neglijate:

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

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

c) cuplurile mamă-copil incluse într-un program de restabilire a legăturii familiale: situații în care copilul a trecut printr-o formă de protecție (de tip familial sau rezidențial) și este necesară o etapă intermediară de asistență complexă și suport pentru mamă în vederea reintegrării familiale definitive a copilului;

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

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

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

Secțiunea 2

Admiterea și plasamentul în Centru.

Admiterea cuplului mamă-copil în Centru - Standardul 4

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

33. Admiterea în Centru se realizează în baza referirii cuplului mamă-copil de către autoritatea tutelară teritorială, în raza teritorială a căreia locuiește mama copilului sau în regim de urgență.

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

35. La admiterea cuplului mamă-copil în Centru mama semnează cu administrația Centrului Contractul de rezidență.

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

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

38. La admiterea cuplului mamă-copil specialistul Centrului îndeplinește Fișa de înregistrare primară a cazului.

39. Procedura de admitere în baza referirii autorității tutelare:

a) admiterea cuplului mamă-copil în Centru se face în baza Dispoziției de plasament din partea autorității tutelare teritoriale și cererii mamei;

b) cuplul mamă-copil, la momentul admiterii, se prezintă cu dosarul personal întocmit de autoritatea tutelară locală, care conține acte juridice, informații și date ample despre situația cuplului mamă-copil. 40. Procedura admiterii în regim de urgență este următoarea:

a) admiterea beneficiarilor de serviciu în regim de urgență permite primirea, în orice moment, a oricărui cuplu aflat în situații critice;

b) Centrul anunță autoritatea tutelară de la locul de trai al mamei, în termen de maxim 3 zile, despre plasamentul cuplului mamă-copil în Centru;

c) reprezentanții autorității tutelare, în comun cu personalul Centrului, perfectează dosarul cuplului mamă-copil, în maxim 30 de zile de la data plaserii în centru.

Plasamentul cuplului mamă-copil în Centru - Standardul 5

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

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

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

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

- a) perfectarea și actualizarea dosarului cuplului mamă-copil de către echipa multidisciplinară a Centrului în parteneriat cu autoritățile administrației publice locale de la locul de trai al cuplului;
- b) evaluarea complexă a necesităților cuplului;
- c) elaborarea și dezvoltarea Programului individualizat de servicii de către echipa multidisciplinară (asistent social, educator, psiholog/psihopedagog, medic și/sau asistentă medicală etc.), în baza evaluării personalizate și complexe a necesităților cuplului mamă-copil, cu participarea directă a mamei;
- d) elaborarea Programului individualizat de servicii în termen de 15 zile de la admiterea cuplului mamă-copil în Centru, și revizuirea lui, în caz de necesitate, dar nu mai rar de o dată la trei luni;
- e) stabilirea în Programul individualizat de servicii a domeniilor de intervenție, a activităților specifice, termenelor de realizare, a responsabililor din interior și a partenerilor din exterior;
- f) oferirea din partea Centrului a protecției cuplului mamă-copil, în baza Programului individualizat de servicii, conform necesităților cuplului;
- g) coordonarea de către asistentul social din cadrul Centrului a tuturor activităților specialiștilor, fiind denumit coordonator de caz, înregistrând, cel puțin o dată la două săptămâni, evoluția cazului, bazându-se pe raportările specialiștilor;
- h) reevaluarea Programului individualizat de servicii, la fiecare 3 luni, de către echipa multidisciplinară și urmărirea evoluției cazului și eficienței activităților planificate. Concluziile reevaluării sunt înregistrate în dosarul cuplului mamă-copil;
- i) familiarizarea mamei cu rezultatele reevaluării Programului individualizat de servicii.

Secțiunea 3

Tipurile de servicii prestate în cadrul Centrului. Servicii de găzduire în cadrul Centrului - Standardul 6

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

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

b) mama contribuie la amenajarea spațiului prin individualizarea încăperii;

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

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

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

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

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

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

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

48. Odaia de vizită:

a) Centrul dispune de o odaie de vizită;

b) odaia de vizită este dotată cu mobilier adecvat. 49. Spațiile igienico-sanitare:

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

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

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

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

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

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

g) grupurile sanitare sunt curățate și igienizate zilnic;

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

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

50. Izolatorul:

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

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

c) izolatorul este destinat pentru izolarea persoanelor ce manifestă semne de îmbolnăvire acută și pentru plasarea beneficiarilor admiși în regim de urgență în vederea igienizării, precum și pentru izolare în perioada de examinare medicală;

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

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

51. Bucătăria:

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

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

- c) spațiul pentru prepararea hranei este dotat corespunzător pentru gătit, servirea meselor, păstrarea alimentelor și spălarea veselei;
- d) încăperea pentru servit hrana este mobilată cu mese și scaune pentru mame și copii;
- e) hrana este preparată și servită de către mamele beneficiare, asistate de un membru al echipei multidisciplinare, ținând cont de vârsta și de starea sănătății beneficiarilor de servicii;
- f) în cazul în care Centrul este parte a unei instituții sociale, acesta beneficiază de serviciile bucătăriei instituției.

Servicii de sănătate – Standardul 7

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

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

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

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

56. Centrul dispune de personal medical (medic sau asistentă medicală), care oferă asistență medicală de tip profilactic, asistență medicală copiilor bolnavi, primul ajutor în situații de urgență, asistență nutrițională și educație pentru sănătate.

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

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

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

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

61. Asistența medicală profilactică:

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

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

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

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

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

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

62. Primul ajutor în situații de urgență:

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

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

63. Asistența nutrițională:

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

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

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

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

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

64. Educația pentru sănătate:

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

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

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

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

Servicii psihosociale - Standardul 8

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

74. Sesiunile de consiliere urmăresc formarea următoarelor deprinderi:

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

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

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

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

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

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

79.Asistentul social, responsabil de caz, organizează vizite și întâlniri cu familia biologică și/sau extinsă, cu potențialii angajatori sau cu alte persoane-resursă, pentru evaluarea posibilităților de integrare socio-familială.

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

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

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

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

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

84.Asistentul social completează ancheta socială, la domiciliul familiei, împreună cu un reprezentant al autorității administrației publice locale.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Încetarea plasamentului în Centru

Servicii de monitorizare postrezidențială - Standardul 10

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

97. Pentru părăsirea **Serviciului de plasament temporar al cuplului mamă - copil**, cuplul mamă-copil este pregătit de către echipa multidisciplinară.

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

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

a) realizează evaluarea finală a necesităților cuplului mamă-copil;

b) efectuează vizite în comunitatea/familia în care va fi (re)integrat cuplul mamă-copil;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Secțiunea 4

Managementul Centrului

Managementul instituției - Standardul 11

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

107. Centru aplică proceduri clare:

a) de evaluare și monitorizare a activităților desfășurate;

b) de selectare, evaluare, formare, atestare și sprijinire a personalului;

c) finanțare de evidență a cheltuielilor și decontare a lor;

d) de transmitere a informațiilor în interiorul și în afara instituției.

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

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

a) atribuțiile;

b) responsabilitățile;

c) drepturile;

d) studiile/calificarea necesare pentru ocuparea postului respectiv;

e) experiența și vechimea în muncă;

f) relații de subordonare și modalități de comunicare pe verticală și orizontală;

g) atribuții concrete față de cuplul mamă-copil și față de ceilalți membri ai echipei.

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

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

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

113. Informațiile cuprinse în dosar sunt confidențiale.

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

115. Dosarele beneficiarilor se arhivează pe termen nelimitat.

Managementul resurselor umane - Standardul 12

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

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

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

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

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

121. Funcționarea Centrului este asigurată de:

- a) manager;
- b) asistent social;
- c) psiholog;
- d) psihopedagog;
- e) lucrător medical;
- f) psihopedagog;

Formarea personalului - Standardul 13

122. Personalul Centrului are formare inițială de specialitate.

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

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

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

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

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

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

Supervizarea și evaluarea personalului Centrului - Standardul 14

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

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

131. Procesul de evaluare se axează pe:

- a) rezultatele obținute;
 - b) atitudinea față de activitățile din cadrul Centrului;
 - c) participarea la programe de formare profesională.
132. Sesiunile de evaluare și supervizare au loc lunar, anual, precum și ori de câte ori este necesar.
133. Sesiunile de supervizare se desfășoară individual și în grup și țin de:
- a) aspecte legate de un anumit caz;
 - b) metode aplicate;
 - c) sarcina specialistului;
 - d) starea emoțională a specialistului;
 - e) modalitatea de împărtășire a experienței, de discutare a cazurilor mai dificile;
 - f) identificarea soluțiilor de consolidare a spiritului de echipă.

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

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

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

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

Protecția împotriva abuzurilor - Standardul 15

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

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

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

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

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

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

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

REGULAMENT
de organizare și funcționare a Serviciului Social
plasament a victimelor violenței în familiile
în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „GenerațiaPRO”
din satul Peresecina, raionul Orhei

I. DISPOZIȚII GENERALE

1.1 Serviciul de Plasament a Victimelor Violenței în Familiile, (în continuare SP a VVF) este un serviciu social, care asigură în mod gratuit, pe o perioadă determinată, plasament pentru femei - victime ale violenței în familie, precum și a minorilor aflați în îngrijirea acestora;

1.2 Scopul principal al SP a VVF este de a oferi plasament pe o perioadă determinată de timp pentru femei - victime ale violenței în familie și minorii aflați în îngrijirea acestora, inclusiv asistență informațională și referire către alte servicii sociale.

1.3 SP a VVF este amplasată în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Generația PRO” din satul Peresecina, raionul Orhei (în continuare Centru);

1.4 SP a VVF își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare: Legea Nr. 45 din 01.03.2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie; Hotărârea Nr. 1200 din 23.12.2010 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie;

1.5 Activitatea SP a VVF este monitorizată și evaluată de către Direcția Generală Asistență Socială și Protecție a Familiei Orhei prin prezentarea rapoartelor de activitate.

II. PRINCIPIILE CARE STAU LA BAZA ACTIVITĂȚII SP A VVF

2.1 SP a VVF își organizează activitatea în baza următoarelor principii:

- a) respectarea și promovarea drepturilor, intereselor și demnității persoanelor asistate (beneficiarilor);
- b) non-discriminare;
- c) asigurarea confidențialității și eticii profesionale;
- d) respectarea opiniei persoanei asistate (adult sau minor);
- e) interdisciplinaritate și multidisciplinaritate;
- f) asigurarea accesului la servicii de calitate;
- g) asigurarea siguranței persoanelor asistate;

III. BENEFICIARII SERVICIULUI

3.1 Beneficiarii serviciului:

- a) victime ale violenței în familie: - femei, cuplu femeie-copil/copii minori;
- b) copiii pot fi plasați doar dacă sunt însoțiți de către mamă sau persoana (de sex feminin) în îngrijirea căreia se află;

IV. ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SP a VVF

4.1 Admiterea beneficiarului în Serviciu are loc în modul stabilit de prezentul Regulament:

- a) la solicitarea directă a beneficiarului;
- b) la solicitarea reprezentantului APL;
- c) la solicitarea asistentului social;
- d) la solicitarea reprezentantului Poliției;
- e) la solicitarea Echipei Multidisciplinare Teritoriale/Locale;
- f) la solicitarea altor instituții abilitate.

4.2 SP a VVF are ca obiect de activitate acordarea, în mod gratuit, a serviciilor de plasament de urgență, în conformitate cu standardele minime de calitate și răspunde nevoilor specifice și reale ale beneficiarilor asistați:

- a) asigură primire, protecție și plasament de urgență femeilor - victime ale violenței în familie și minorilor aflați în îngrijirea acestora;
- b) asigură beneficiarilor servicii de igienă personală;
- c) oferă beneficiarilor asistenta juridică, socială, psihologică și medicală primară;
- d) acordă beneficiarilor suport informațional și referire către alte servicii sociale, prin intermediul Echipei Multidisciplinare Teritoriale;
- e) facilitează accesul și informează beneficiarii despre sistemul de protecție socială.

4.3 Aflarea beneficiarilor în SP a VVF nu va depăși 6 luni, iar în cazuri excepționale – 12 luni, perioadă în care, autoritățile în comun cu beneficiarul/beneficiarii, vor identifica soluții viabile pentru fiecare caz în parte;

4.4 SP a VVF este amenajat conform standardelor de calitate, în corespundere cu particularitățile individuale ale beneficiarilor, din bugetul Serviciului;

4.5 Asistența fiecărui beneficiar, se realizează în baza unei fișe de intervenție. Plasarea în Serviciu, este coordonată cu DGASPF Orhei. În dependență de caz, managerul cazului, implică organele abilitate. De asemenea, beneficiarii sunt referiți către alte servicii specializate din comunitate cu scopul identificării soluțiilor pentru caz/beneficiar;

4.6 Nu pot beneficia de serviciile SP a VVF persoanele care manifestă un comportament violent (verbal și/sau fizic), persoanele aflate în stare de ebrietate avansată², persoanele care suferă de boli contagioase³ sau persoanele care necesită îngrijire medicală de urgență;

4.7 Calitatea serviciilor prestate de SP a VVF va fi evaluată de către DGASPF Orhei;

4.8 Plasarea beneficiarului are loc în cazul în care se atestă un pericol iminent pentru viața și siguranța beneficiarului și/sau al copilului/lor minori aflați în îngrijirea beneficiarului;

4.9 Plasarea beneficiarului în SP a VVF este benevolă, temporară și prevede înregistrarea în Registrul SP a VVF, cu stabilirea și specificarea unui plan minimum de intervenție;

4.10 Evaluarea inițială (ancheta socială) a beneficiarului, se realizează de către managerul de caz din cadrul CCM „Generația PRO” în comun cu asistentul social comunitar și EMD locală în dependență de caz;

4.11 Procedura de plasare a beneficiarilor în SP a VVF, prevede prezentarea următoarelor acte și documente:

a) Cererea persoanei care solicită plasament de urgență. În cerere vor fi indicate detaliile generale despre cazul de violență în familie la care a fost supusă persoana, precum și alte detalii relevante;

b) Un act de identitate a persoanei care solicită plasamentul de urgență (BI, Pașaport, alt act ce atestă identitatea persoanei).

c) Demersul Autorității publice locale;

4.12 Înregistrarea beneficiarilor SP a VVF, se va efectua în cadrul unui Registru unic care va asigura colectarea datelor cantitative și calitative privind numărul beneficiarilor asistați. Structura registrului va include următoarele date și rubrici: date de identificare ale beneficiarului (Nume/Prenume, seria și numărul actului de identitate prezentat); perioada și durata plasamentului (se va indica data/ora intrării și ieșirii din SP a VVF); numărul copiilor/minorilor care au însoțit beneficiarul; numele specialistului responsabil de caz; cine a recomandat plasamentul. Registrul va fi disponibil la sediul SP a VVF;

4.13 Pregătirea ieșirii beneficiarului din SP a VVF se efectuează de către managerul de caz sub supravegherea coordonatorului și în colaborare cu DGASPF Orhei și/sau echipa multidisciplinară.

V. MANAGEMENTUL ȘI PERSONALUL SP A VVF

5.1 SP a VVF este condus de managerul Centrului;

5.2 În activitatea sa Managerul se conduce de actele normative și legislative relevante, dispozițiile autorităților publice centrale și locale și de prezentul Regulament;

5.3 Managerul este responsabil de organizarea activității SP a VVF și de calitatea serviciilor prestate. Managerul garantează beneficiarilor accesul la servicii de asistență specializată pentru victimele violenței în familie;

5.4 Managerul Centrului asigură:

a) gestionarea resurselor financiare și materiale, conform standardelor naționale de contabilitate;

b) organizarea și evaluarea activității personalului din cadrul proiectului, conform fișelor de post;

c) completarea și prezentarea extraselor din Registru și a rapoartelor privind activitatea SP a VVF către finanțatori, parteneri și autoritatea publică;

d) confidențialitatea beneficiarilor SP a VVF și a datelor din Registru;

e) protecția datelor cu caracter personal a beneficiarilor SP a VVF;

f) reprezentarea SP a VVF în relațiile cu partenerii, instituțiile publice sau private;

g) accesul și supravegherea instruirii continue a personalului.

5.5 Managerul încheie acorduri de prestare a serviciilor specializate cu alte organizații/instituții de profil, după caz. De asemenea, Managerul încheie acorduri de colaborare cu organele de drept teritoriale în scopul asigurării protecției fizice a beneficiarilor și a securității instituției;

5.6 În cazul incapacității temporare de exercitare a atribuțiilor de Manager, responsabilitatea pentru buna funcționare a SP a VVF îi revine unui alt specialist din cadrul Centrului, fapt stipulat în fișa de post;

5.7 Personalul angajat în cadrul Centrului, este format din specialiști care corespund necesităților de funcționare a SP a VVF, conform legislației în vigoare;

5.8 Angajarea personalului se efectuează în baza contractului individual de muncă, conform legislației în vigoare a Republicii Moldova;

5.9 Personalul angajat în cadrul Centrului, este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor cu privire la viața privată a beneficiarilor, precum și datele lor cu caracter personal, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu;

5.10 Personalul angajat în cadrul Centrului nu are dreptul să solicite și/sau să primească de la beneficiarii SP a VVF sau rudele/familia acestora careva recompense sau beneficii materiale și nemateriale pentru serviciile prestate;

5.11 Cu acordul prealabil al beneficiarilor, personalul angajat în cadrul Centrului anunță organele de resort despre cazurile de violență în familie, parvenite la SP a VVF, în termenii stabiliți de legislația în vigoare;

5.12 SP a VVF activează conform unui program special (24/24 ore), pornind de la necesitățile de plasament, informare și referire a beneficiarilor către alte servicii sociale;

5.13 Personalul angajat în cadrul Centrului își desfășoară activitatea conform fișelor de post, în localul destinat SP a VVF, în conformitate cu orarul de lucru stabilit și programele individuale de asistență a victimelor violenței în familie.

VI. FINANȚAREA SP a VVF

6.1 Cheltuielile aferente activității SP a VVF sunt suportate din bugetul Centrului;

VII. DISPOZIȚII FINALE

7. Activitatea serviciului încetează în baza deciziei Consiliului Raional Orhei, în corespundere cu prevederile legislației în vigoare.

**Standarde minime de calitate privind serviciul
Social de plasament a victimelor violenței în familie
Secțiunea I
Noțiuni generale**

1. Serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie sunt încorporate în pachetul de servicii prestate în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Generația PRO” din satul Peresecina, raionul Orhei (în continuare Centru).

În sensul prezentelor Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie (în continuare – Standardele minime), noțiunile utilizate se definesc după cum urmează:

beneficiari de servicii – beneficiari ai serviciilor oferite de Centru sunt victimele violenței în familie: femei și cupluri mamă-copil/copii.

situații critice – totalitatea circumstanțelor psihosociale și fizice care prezintă un pericol iminent pentru viața și integritatea fiziologică și psihosocială a persoanei, necesitînd intervenție în regim de urgență;

plan individualizat de asistență – document care stabilește obiectivele pe termen scurt, mediu sau lung, precizînd modalitățile de intervenție și sprijin pentru victimele violenței în familie, prin care se realizează activitățile și serviciile adecvate cazului.

2. Centrul oferă beneficiarilor în mod gratuit servicii sociale specializate și răspunde la nevoile specifice și reale ale fiecărei persoane asistate:

- a) asigură primirea, protecția și plasamentul victimelor violenței în familie;
- b) asigură servicii de igienă personală;
- c) oferă asistență juridică, socială, psihologică și medicală de urgență;
- d) acordă suport informațional pentru găsirea unei locuințe, a unei instituții preșcolare sau preuniversitare;
- e) acordă educație nonformală în vederea asimilării cunoștințelor și formării deprinderilor necesare integrării sociale;
- f) promovează socializarea și dezvoltarea relațiilor cu comunitatea și/sau familia;
- g) facilitează accesul și informează beneficiarul despre sistemul de protecție socială;
- h) elaborează, în comun cu beneficiarul, planul individualizat de asistență împotriva oricărei forme de intimidare, discriminare, abuz și exploatare;
- i) sprijină cuplul părinte-copil/copii în vederea dezvoltării autonomiei care ar favoriza reintegrarea acestuia în familie și/sau comunitate;
- j) monitorizează situația postintegratoare a beneficiarilor în familie și în comunitate.

3. Serviciile oferite în cadrul Centrului reflectă prevederile Convenției ONU asupra eliminării tuturor formelor de discriminare față de femei, ratificate prin Hotărîrea Parlamentului nr. 87-XIII din 28 aprilie 1994, precum și ale altor convenții referitoare la drepturile omului la care Republica Moldova este parte.

4. Drepturile fiecărui beneficiar sunt recunoscute, respectate și promovate.

5. Asistentul social coordonator de caz din cadrul Centrului elaborează pentru fiecare beneficiar un plan individualizat de asistență, în baza căruia i se oferă servicii de calitate.

6. Personalul Centrului asigură beneficiarilor relații de parteneriat bazate pe sinceritate, onestitate și atitudine pozitivă.

7. Drepturile beneficiarilor la intimitate și la viață privată sunt respectate cu strictețe.

8. Datele cu privire la beneficiarii Centrului sunt confidențiale.

**Principii de prestare a serviciilor sociale
în cadrul Centrului – Standardul I**

9. Scopul activității Centrului derivă din principiile fundamentale care determină aspectele funcționării acestuia. Aceste principii sunt următoarele:

a) respectarea și promovarea drepturilor, intereselor și demnității persoanelor asistate – adoptarea unei politici clare de condamnare a violenței în familie în toate formele sale. Victimele care se adresează la Centru nu trebuie să ofere probe ale violenței la care au fost supuse. Este important să li se acorde încredere și să fie tratate fără idei preconcepute;

b) asigurarea accesului la servicii de calitate – profesionalismul este o condiție prealabilă pentru punerea în aplicare integrală a principiilor. Personalul trebuie să fie instruit adecvat. Se vor elabora dispoziții corespunzătoare pentru formarea continuă a personalului. Numărul de angajați trebuie să corespundă numărului de beneficiari, pentru a li se oferi sprijinul și serviciile necesare. În prestarea serviciilor personalul Centrului este asistat de către voluntari. Resursele financiare trebuie să fie gestionate în mod economic și eficient. Serviciile prestate de Centru vor fi verificate prin inspecții ale calității;

c) nondiscriminarea – centrul trebuie să fie deschis pentru toate victimele, indiferent de rasă, culoare, sex, religie, opinie politică, naționalitate, apartenență etnică și socială, stare civilă, dizabilitate, statut HIV etc.;

d) asigurarea confidențialității și eticii profesionale – pentru a proteja drepturile beneficiarilor și integritatea lor, este necesar ca aceștia să fie în drept să decidă care informație poate fi divulgată. Prin urmare, nici o informație nu ar trebui să fie transmisă în exterior de către personalul Centrului fără consimțământul beneficiarului. Excepție fac cazurile în care viața și sănătatea beneficiarului sunt în pericol (de exemplu, tentative de sinucidere, pericol acut din partea partenerului violent sau abuzarea copiilor de către beneficiari). Beneficiarii trebuie să aibă, de asemenea, dreptul de a primi consiliere și sprijin, fără a dezvălui identitatea lor;

e) respectarea opiniei persoanei asistate (adult sau copil) – este important să se respecte dreptul beneficiarului de a decide cu privire la viața sa. Specialiștii de resort nu trebuie să exercite presiuni asupra beneficiarului în luarea deciziei. Este important ca victima să conștientizeze că numai ea este în situația de a decide și că decizia ei va fi respectată. Scopul unei intervenții este de a pune capăt violenței, nu de a pune capăt relației

f) interdisciplinaritate și multidisciplinaritate – protecția și asistența în cadrul Centrului se realizează de către o echipă profesionistă, care are sarcini și responsabilități partajate. Cazurile se soluționează prin procedura referirii, în baza unei abordări multidisciplinare, cu implicarea, în caz de necesitate, a specialiștilor din afara Centrului;

g) deschidere către comunitate – acesta se referă la relația cu publicul prin intermediul campaniilor de sensibilizare, în scopul creării și influențării discursului public, comunicării și percepției violenței în familie și existenței centrelor.

Violența în familie continuă să fie un subiect tabu în multe țări, de aceea campaniile informaționale inițiate și gestionate de către centre joacă un rol de promotor al drepturilor omului și au impact educativ în ceea ce privește comportamentul nonviolent.

10. Centrul colaborează cu autoritățile administrației publice locale din unitatea administrativ-teritorială în care funcționează, precum și cu Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, prezentându-le informații cu privire la activitatea desfășurată, în mod regulamentar și/sau la solicitare, dar nu mai rar decât o dată în an.

11. Fondatorul aprobă Regulamentul intern de organizare și funcționare, în baza Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a centrelor de reabilitare a victimelor violenței în familie, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.129 din 22 februarie 2010, care stipulează obiectivele, activitățile și serviciile oferite, modul de organizare internă a spațiilor Centrului, drepturile și responsabilitățile angajaților și ale beneficiarilor, resursele umane și managementul Centrului.

12. Administrația Centrului asigură familiarizarea personalului Centrului și a beneficiarilor cu prevederile Regulamentului de organizare și funcționare.

13. Organizarea spațiului și a activităților oferite de Centru are la bază modelul familial.

Amplasarea și amenajarea interioară – Standardul II

14. Centrele existente, a căror locație este cunoscută la data intrării în vigoare a prezentelor Standarde, vor funcționa în continuare.

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

16. Centrul funcționează conform regulilor și normativelor în vigoare aprobate de Ministerul Sănătății.

17. Centrul poate fi plasat într-un edificiu propriu sau în sediile unor instituții sociale. Nu se permite amplasarea în subsoluri, încăperi fără iluminare naturală sau umede.

18. Centrul trebuie să dispună de încăperi destinate procesului instructiv-educativ, a căror suprafață corespunde normelor sanitare în vigoare.

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

Beneficiarii Centrului – Standardul III

20. Centrul este organizat în corespundere cu necesitățile specifice ale beneficiarilor și dezvoltă servicii specializate pentru protecția și asistența victimelor violenței în familie, constituindu-se după criteriul de sex al beneficiarilor (centre pentru femei și centre pentru bărbați).

21. Beneficiarii ai Centrului sînt:

- a) femeile victime ale violenței în familie;
- b) bărbații victime ale violenței în familie;
- c) cuplurile mamă-copil, victime ale violenței în familie;
- d) cuplurile tată-copil, victime ale violenței în familie.

Secțiunea 2

Admiterea și plasamentul în Centru.

Admiterea beneficiarului în Centru – Standardul IV

22. Admiterea în Centru a victimelor violenței în familie se efectuează respectîndu-se principiul nondiscriminării.

23. Procedura de admitere în Centru:

a) admiterea în Centru se realizează la prezentarea dosarului personal al beneficiarului de către organul teritorial de asistență socială.

b) în cazuri de urgență se efectuează primirea beneficiarului în orice moment.

24. În situațiile în care le sînt semnalate cazuri de violență în familie, centrele colaborează cu organele teritoriale de poliție, conform legislației în vigoare.

25. În cazul plasării cuplurilor părinte-copil/copii, managerul Centrului este obligat să informeze imediat autoritatea tutelară teritorială.

26. Nu se admite plasarea persoanelor cu forme active de infecții (tuberculoză, malarie, boli infecțioase intestinale și alte maladii contagioase) ce pot pune în pericol sănătatea beneficiarilor și a personalului centrului.

27. Nu se admit în Centru persoanele date în căutare de către organele de drept pentru comiterea faptelor penale sau cele care încearcă să se ascundă de justiție.

28. Nu se admit în Centru persoanele aflate în stare de ebrietate alcoolică sau narcotică. Nu vor beneficia de asistență persoanele care, în timpul aflării în Centru, consumă substanțe narcotice și băuturi alcoolice.

29. Persoanele cu handicap fizic sau mintal vor fi admise în Centru la decizia coordonatorului de caz și a managerului Centrului, numai după o evaluare preliminară și doar în cazul în care condițiile existente corespund necesităților specifice de îngrijire.

30. Beneficiarii de servicii sînt informați despre drepturile și obligațiile ce le revin pe toată durata plasamentului.

31. La admiterea în Centru beneficiarul semnează cu administrația Centrului un contract de rezidență (conform anexei nr. I la prezentele Standarde).

32. Contractul se întocmește de către reprezentantul administrației și beneficiar, la momentul admiterii beneficiarului în Centru, conform modelului contractului de rezidență. Administrația Centrului poate elabora, în baza modelului contractului de rezidență anexat, propriul contract de rezidență, cu respectarea principiului libertății contractuale a părților.

33. Evaluarea complexă a beneficiarului se realizează de către coordonatorul de caz desemnat, în comun cu asistentul social comunitar. Planul individualizat de asistență se revizuieste lunar sau ori de cîte ori este necesar, pentru a fi adaptat la nevoile sociale nou-apărute.

34. Pentru fiecare beneficiar al Centrului se va întocmi un dosar personal, care va cuprinde date personale, date despre familie, studii și calificare, fișa medicală, alte acte necesare și utile pentru fiecare caz în parte, o anchetă socială care să evidențieze cauzele situației de risc social, planul individualizat de asistență.

35. La admiterea beneficiarului în Centru, coordonatorul completează fișa de înregistrare primară a cazului (conform anexei nr.2 la prezentele Standarde).

Plasamentul beneficiarului în Centru – Standardul V

36. Centrul asigură beneficiarilor plasament temporar și asistență specializată.

37. Pe parcursul plasamentului beneficiarului, asistența specializată va include gama serviciilor specificate în punctul 8 din Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a centrelor de reabilitare a victimelor violenței în familie, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 129 din 22 februarie 2010.

38. Asistența beneficiarului se realizează în baza planului individualizat de asistență, care stabilește modalitățile de intervenție și sprijin pentru victima violenței în familie, identificând activitățile și serviciile adecvate cazului.

39. Plasamentul beneficiarului în Centru include:

- a) perfectarea și actualizarea dosarului beneficiarului de către coordonatorul de caz în parteneriat cu organul teritorial de asistență socială;
- b) evaluarea complexă a necesităților beneficiarului;
- c) elaborarea, în termen de 15 zile de la admiterea beneficiarului în Centru, a planului individualizat de asistență (conform documentului „Managementul de caz – ghidul asistentului social”, aprobat prin Ordinul ministrului muncii, protecției sociale și familiei nr. 71 din 3 octombrie 2008, anexa nr. 4) de către coordonatorul de caz, cu participarea directă și nemijlocită a beneficiarului;
- d) revizuirea planului individualizat de asistență lunar sau ori de câte ori este necesar, pentru a fi adaptat la nevoile sociale nou-apărute;
- e) stabilirea în Plan a domeniilor de intervenție, a activităților concrete și a termenelor de realizare;
- f) coordonarea de către coordonatorul de caz a tuturor activităților specialiștilor, înregistrând, cel puțin o dată la fiecare două săptămâni, evoluția cazului, în baza rapoartelor specialiștilor;
- g) reevaluarea lunară de către coordonatorul de caz, în comun cu asistentul social comunitar, a planului individualizat de asistență și urmărirea eficienței activităților planificate; fixarea concluziilor reevaluării în dosarul beneficiarului;
- h) familiarizarea beneficiarului cu rezultatele reevaluării planului individualizat de asistență.

Secțiunea 3

Tipurile de servicii prestate în cadrul Centrului.

Servicii de plasament în cadrul Centrului – Standardul VI

40. În cadrul Centrului beneficiarul dispune de condiții de trai în siguranță și corespunzătoare necesităților acestuia.

41. La cererea scrisă a victimei, acesteia i se asigură protecție împotriva agresorilor.

42. Dormitoarele trebuie să corespundă următoarelor cerințe:

- a) beneficiarii sînt plasați în camere comune sau, în cazul cuplului părinte-copil/copii – individuale, utilizate în conformitate cu necesitățile adultului și ale copilului: mobilier, pat pentru adulți, pătuț pentru copil, noptieră, dulap pentru haine, scaun;
- b) camerele comune vor dispune de maximum 2 locuri cu un spațiu de cel puțin 6 m² pentru fiecare persoană, iar camerele pentru cuplul părinte-copil/copii – de maximum 4 locuri cu un spațiu de cel puțin 20 m²;
- c) beneficiarul contribuie la amenajarea spațiului prin individualizarea încăperii;
- d) prizele, geamurile, scările etc. sunt protejate pentru prevenirea unor eventuale accidente;
- e) lenjeria de pat se schimbă în funcție de necesități, dar nu mai rar decît o dată la 7 zile;
- f) camerele sînt menținute într-o stare corespunzătoare de curățenie și igienă; igienizarea zilnică este asigurată de beneficiar.

43. Centrul reprezintă un loc în care beneficiarii vin cu experiențe similare. Spațiile comune sînt destinate petrecerii timpului liber și organizării diferitelor activități, împărtășirii experienței trăite:

- a) spațiul este dotat cu mobilă și echipament pentru odihnă, jocuri, activități de socializare și discuții tematice în grup (fotolii, scaune, masă pentru reviste, materiale educative, echipament audio/video etc.);
- b) Centrul dispune și de un spațiu destinat petrecerii timpului liber al cuplului părinte-copil.

44. Centrul dispune de o cameră de vizită, care este dotată cu mobilier adecvat.

45. Spațiile igienico-sanitare trebuie să corespundă următoarelor cerințe:

- a) Centrul dispune de grupuri sanitare separate pentru personal, beneficiari și vizitatori;
- b) numărul grupurilor sanitare se stabilește în funcție de numărul beneficiarilor (în raport de 1 la 4);
- c) Centrul este dotat cu un spațiu special pentru păstrarea materialelor igienico-sanitare, inaccessibil copiilor, și o spălătorie pentru îmbrăcăminte, lenjerie de pat și de corp;
- d) spălătorie este dotată cu mașini automate de spălat și uscat, cu fier de călcat și mese pentru netezit;
- e) fiecare beneficiar este responsabil de spălarea rufelor personale;
- f) grupurile sanitare sunt asigurate cu apă rece și caldă permanent și permit respectarea intimității beneficiarilor;
- g) grupurile sanitare sînt curățate și igienizate zilnic de către personalul de deservire.

46. Izolatorul trebuie să respecte următoarele cerințe:

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

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

c) izolatorul este destinat pentru izolarea persoanelor ce manifestă semne de îmbolnăvire acută și pentru plasarea beneficiarilor admiși în regim de urgență, în vederea igienizării, precum și pentru izolare a acestora în perioada de examinare medicală;

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

47. Bucătăria trebuie să satisfacă următoarele cerințe:

a) Centrul dispune de un spațiu de producție – bucătărie, în care se pregătește hrana, și de un spațiu de servire a mesei. La pregătirea hranei se vor folosi materii prime agroalimentare, inclusiv sub formă de semipreparate, curățate, porționate și ambalate;

b) spațiile pentru prepararea și servirea mesei corespund cerințelor stipulate în regulile și normativele sanitaro-igienice pentru unitățile de alimentație publică, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1209 din 8 noiembrie 2007;

c) la prepararea hranei se admit angajații Centrului cu pregătire profesională în acest domeniu, care dețin certificate medicale cu mențiunile respective privind controlul medical și instruirea igienică;

d) în cazul în care Centrul este parte a unei instituții sociale, acesta beneficiază de serviciile bucătăriei instituției respective, autorizate sanitar, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

Servicii de sănătate în cadrul Centrului – Standardul VII

48. Centrul acordă următoarele servicii de sănătate: supraveghere medicală, asistență medicală de urgență și promovarea modului sănătos de viață.

49. Fiecare beneficiar, la momentul admiterii în Centru, va fi consultat de personalul medical.

50. Serviciile de asistență medicală primară și specializată, la necesitate, sunt oferite beneficiarilor de instituțiile medicale teritoriale, în corespundere cu prevederile actelor normative în vigoare.

51. Centrul dispune de proceduri clare de acțiune în caz de accidente sau de îmbolnăviri. În cazul admiterii în regim de urgență, beneficiarul este plasat în centru prin izolator, unde are loc examinarea și supravegherea medicală inițială, efectuarea investigațiilor necesare.

52. Centrul dispune de un cabinet medical pentru acordarea asistenței medicale de urgență. Cabinetul medical este dotat cu mobilier (masă de birou, scaune, dulap pentru păstrarea medicamentelor), aparatul și dispozitive medicale (frigider, termometre, tonometru, fonendoscop, spatule de unică folosință, casolete, lampă de cuarț etc.), set de medicamente și instrumente pentru acordarea asistenței medicale de urgență, preparate aseptice și dezinfectante, ustensile pentru dereticare și curățenie generală.

53. Centrul dispune de personal medical (medic sau asistentă medicală), care oferă asistență medicală de tip profilactic, asistență medicală copiilor bolnavi și primul ajutor în situații de urgență.

54. Datele de contact ale personalului medical sunt afișate la loc vizibil și accesibil pentru beneficiari.

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

56. Primul ajutor în situații de urgență:

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

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

Servicii psihosociale în cadrul Centrului – Standardul VIII

57. Serviciile psihosociale se organizează într-un spațiu securizat cu destinație specială, amenajat confortabil, pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiari și personalul Centrului.

58. Serviciile psihosociale sunt oferite de psiholog/asistent social/psihopedagog și includ consilierea psihologică, sprijinul psihologic și suportul social acordat victimelor violenței în familie, în scopul reabilitării psihologice și depășirii situației de criză.

59. Sesiunile de consiliere se desfășoară respectându-se intimitatea beneficiarului, pentru a i se asigura confort și încredere.

60. În funcție de necesitate, beneficiarii pot apela la servicii de consiliere individuală și de grup.

61. Sesiunile de consiliere se desfășoară în baza unor obiective clare, stabilite în comun cu beneficiarii.

62. Conținutul sesiunilor este înregistrat/consentat în fișa de observație (conform anexei nr.3 la prezentele Standarde), împreună cu propuneri/recomandări pentru următoarele sesiuni. Fișele sunt anexate la dosarul beneficiarului.

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

64. Sesiunile de consiliere au la bază principiul reabilitării psihologice a victimei violenței în familie și urmăresc depășirea situației de criză și formarea următoarelor cunoștințe, deprinderi și abilități:

a) cultivarea încrederii în sine și în alte persoane;

b) formarea deprinderi sociale;

c) dezvoltarea capacității de a lua decizii;

d) obținerea de informații privind serviciile sociale și de plasare în câmpul muncii;

e) dezvoltarea abilităților privind gestionarea timpului, a banilor și depășirea crizelor.

Servicii de consiliere juridică în cadrul Centrului – Standardul IX

65. Serviciile de consiliere juridică se organizează într-un spațiu securizat cu destinație specială, amenajat confortabil, pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiari și personalul Centrului.

66. Serviciile de consiliere juridică sînt oferite de jurist și includ consilierea juridică în următoarele domenii: legislația specifică privind protecția imediată sau de lungă durată în cazurile de violență în familie, drepturile victimei, suport în obținerea ordonanței de protecție, legislația privind actul de căsătorie și divorț, drepturile părintești, legislația privind migrația, legislația penală, prevederile cu privire la asigurarea medicală și socială, suport în vederea găsirii unui avocat, în caz de necesitate, și sprijin în vederea perfectării actelor juridice

Servicii de reintegrare în familie și/sau în comunitate – Standardul X

67. Centrul acordă servicii de reintegrare în familie și/sau în comunitate a victimelor violenței în familie. Toate activitățile desfășurate în Centru au în vedere caracterul temporar al plasamentului și se orientează spre identificarea unei soluții durabile de reintegrare în familie și/sau în comunitate.

68. Posibilitățile de reintegrare în familie și/sau în comunitate a beneficiarului sînt studiate și analizate de specialiștii Centrului din momentul plasamentului acestuia.

69. Beneficiarul este considerat un partener activ, implicat în procesul de reintegrare în familie și/sau în comunitate.

70. Coordonatorul 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 (conform documentului „Managementul de caz – ghidul asistentului social”, aprobat prin Ordinul ministrului muncii, protecției sociale și familiei nr. 71 din 3 octombrie 2008, anexa nr. 3).

71. Serviciile de reintegrare în familie și/sau în comunitate includ aspecte legate de realizarea măsurilor necesare pentru stabilirea relațiilor cu:

- a) familia biologică sau extinsă;
- b) angajatorii – în vederea încadrării în câmpul muncii, urmarea cursurilor de (re)calificare profesională;
- c) instituțiile de învățămînt – pentru continuarea studiilor beneficiarului și ale copiilor acestuia, după caz;
- d) autoritățile administrației publice locale – în vederea găsirii unui loc permanent de trai după ieșirea din Centru;
- e) alte instituții care oferă servicii relevante soluționării cazului.

72. Centrul deține informații cu privire la oferta de pe piața muncii, în baza datelor oferite de agențiile teritoriale pentru ocuparea forței de muncă, precum și în baza unor acorduri de colaborare cu instituțiile interesate.

73. Coordonatorul de caz asistă beneficiarul la ieșirea din Centru.

Încetarea plasamentului în Centru.

Servicii de monitorizare – Standardul XI

74. Reintegrarea beneficiarului în familie și/sau în comunitate constituie scopul de bază al activităților incluse în planul individualizat de asistență.

75. Beneficiarul este pregătit de către specialiștii Centrului pentru ieșirea din Centru.

76. În perioada de pregătire a reintegrării în familie și/sau în comunitate a beneficiarului, coordonatorul de caz:

- a) realizează evaluarea finală a necesităților beneficiarului;
- b) efectuează vizite în comunitatea/familia în care urmează a fi reintegrat beneficiarul;
- c) asigură implicarea autorităților administrației publice locale, în special a serviciului de asistență socială comunitară, în procesul de reintegrare a beneficiarului;
- d) asigură referirea beneficiarului la serviciile sociale existente în comunitatea în care urmează a fi reintegrat;
- e) îndeplinește formalitățile administrative și legale necesare pentru ieșirea beneficiarului din Centru.

77. Coordonatorul de caz, cu cel puțin două săptămîni înainte de ieșirea beneficiarului din Centru, contactează serviciul de asistență socială comunitară, informîndu-l despre situația beneficiarului și preluarea monitorizării cazului.

78. După părăsirea Centrului, beneficiarul poate accesa servicii postrezidențiale de acompaniere și consiliere pe o perioadă de cel puțin 3 luni.

79. Rezultatele monitorizării sînt înregistrate în fișele de monitorizare post(re)integrare, care se anexează la dosar (conform anexei nr. 4 la prezentele Standarde). Fișa se completează de către asistentul social coordonator de caz, în comun cu reprezentanții autorității administrației publice locale. Datele personale colectate care se referă la categorii speciale vor fi utilizate ținîndu-se cont de prevederile Legii nr. 17-XVI din 15 februarie 2007 cu privire la protecția datelor cu caracter personal.

80. Încetarea bruscă a rezidenței beneficiarului, ca urmare a rezilierii contractului de rezidență, poate avea loc în cazurile încălcării repetate de către beneficiar a Regulamentului de ordine interioară al Centrului sau aducerii unor prejudicii altor beneficiari, personalului sau bunurilor Centrului.

Secțiunea 4

Managementul Centrului – Standardul XII

81. Managerul Centrului este responsabil de calitatea serviciilor prestate beneficiarilor.

82. Managerul aplică proceduri clare:

- a) de evaluare și de monitorizare a activităților desfășurate;
- b) de selectare, de evaluare, de formare, de atestare și de sprijinire a personalului;
- c) de ținere a contabilității și de raportare financiară;
- d) de transmitere a informațiilor în interiorul și în afara instituției. Informațiile obținute sînt considerate confidențiale și pot fi transmise în afara instituției numai cu acordul expres al beneficiarului. Excepții constituie cazurile de pericol pentru viața sau sănătatea beneficiarilor sau cazurile în care nedivulgarea acestor informații poate fi dezavantajoasă pentru aceștia.

83. Specialiștii Centrului trebuie să dispună de pregătirea și competențele profesionale corespunzătoare pentru a lucra cu victimele violenței în familie, familiile acestora, comunitatea, autoritățile administrației publice locale, alți prestatori de servicii etc.

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

- a) atribuțiile;
- b) responsabilitățile;
- c) drepturile;
- d) studiile/calificarea necesare pentru ocuparea postului respectiv;
- e) experiența și vechimea în muncă;
- f) relațiile de subordonare și modalitățile de comunicare pe verticală și orizontală;
- g) atribuțiile concrete față de beneficiari și față de ceilalți angajați ai Centrului.

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

86. Centrul dispune de spații special amenajate (sigure și închise) pentru depozitarea dosarelor beneficiarilor de servicii.

87. Responsabilitatea pentru completarea dosarelor beneficiarilor de servicii, precum și pentru arhivarea acestora revine coordonatorului de caz.

88. Informațiile cuprinse în dosar sînt confidențiale.
89. Informațiile despre beneficiar sînt difuzate numai cu acordul scris al acestuia. Acordul scris se anexează la dosarul beneficiarului.
90. Dosarele arhivate ale beneficiarilor se păstrează pe termen nelimitat.

Managementul resurselor umane – Standardul XIII

91. Centrul dispune de o organigramă de personal dimensionată și structurată în funcție de mărimea instituției și de nevoile beneficiarilor.
92. Personalul Centrului este angajat prin concurs, conform legislației, nefiind admisă angajarea persoanelor fără pregătirea și calificarea corespunzătoare.
93. Personalul Centrului este constituit din: personal administrativ, personal de asistență socială, psihologică, juridică, pedagogică, medicală și personal auxiliar.
94. Centrul este condus de un manager cu studii superioare în domeniu și experiență profesională de minimum 5 ani și de un manager adjunct. Managerul poate cumula o altă funcție curentă (în domeniul pedagogiei, psihologiei, dreptului, asistenței sociale, medicinei, psihopedagogiei etc.).
95. Rata de încadrare (numărul de posturi în raport cu numărul de beneficiari de servicii) este calculată în funcție de caracteristicile și nevoile beneficiarilor Centrului, precum și de capacitatea totală a instituției.
96. Asigurarea securității reprezintă o responsabilitate de bază a managerului Centrului. Beneficiarii necesită un loc sigur, unde să fie protejați împotriva comportamentului violent al agresorului. Totodată, securitatea trebuie să fie asigurată și personalului Centrului, care de asemenea este supus unui risc major din partea agresorilor. Pentru asigurarea protecției fizice a beneficiarilor și a securității instituției, managerul încheie acorduri de colaborare cu organele teritoriale de poliție.

Formarea personalului – Standardul XIV

97. Personalul Centrului beneficiază de formare inițială de specialitate.
98. La etapa de angajare, personalul urmează programe de formare specifică Centrului (reabilitarea victimelor violenței în familie, psihologia abuzului, metode de depășire a situațiilor de criză etc.).
99. Angajații Centrului beneficiază de posibilitatea de a urma programe de formare continuă cu o durată totală de cel puțin 40 ore anual.
100. Personalul participă la seminare, conferințe naționale și internaționale, sesiuni de comunicări științifice etc.
101. Voluntarii pot activa în Centru după ce urmează un program de formare de minim 12 ore cu privire la specificul muncii în astfel de instituții.
102. În baza necesităților de formare profesională identificate, se elaborează planul de formare continuă a personalului Centrului.
103. Managerul Centrului este responsabil de elaborarea și realizarea planului de formare continuă.
104. Personalul care activează în cadrul Centrului va fi supus examenului medical la fiecare 6 luni și instruirii igienice.

Supervizarea și evaluarea personalului – Standardul XV

105. Centrul dispune de un sistem eficient de evaluare și supervizare, specialiștii fiind supuși evaluării obligatorii la momentul angajării și evaluărilor anuale.
106. Centrul elaborează propriile grile de evaluare a personalului, în baza unor criterii precise.
107. Procesul de evaluare se bazează pe:
- a) rezultatele obținute;
 - b) atitudinea față de activitățile din cadrul Centrului;
 - c) participarea la programe de formare profesională.
108. Sesiunile de evaluare și supervizare au loc lunar, anual, precum și ori de câte ori este necesar.
109. Sesiunile de supervizare se desfășoară individual și în grup și țin de:
- a) anumite aspecte ale unor cazuri concrete;
 - b) metodele aplicate;
 - c) sarcinile specialistului;
 - d) starea emoțională a specialistului;
 - e) modalitatea de transmitere a experienței, de discutare a cazurilor mai dificile;
 - f) identificarea soluțiilor de consolidare a spiritului de echipă.
110. Sesiunile se desfășoară planificat și organizat, sînt limitate în timp și au la bază obiective de evaluare/supervizare concrete.
111. Sesiunile sînt protocolate, consemnându-se deciziile, responsabilii și termenele de îndeplinire a deciziilor.
112. Managerul Centrului este responsabil de elaborarea planului sesiunilor de evaluare, supervizare și de organizarea sesiunilor în cazuri de urgență.
113. Funcția de supervisor poate fi îndeplinită de managerul Centrului sau de o persoană cu experiență din afara Centrului.

Protecția împotriva abuzurilor din partea personalului – Standardul XVI

114. În perioada aflării în Centru, beneficiarii sînt încurajați să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului, altor persoane din Centru și din afara lui.
115. Managerul Centrului ia măsurile imediate de protecție și asistență necesare beneficiarului. Managerul Centrului aplică sancțiuni personalului care utilizează forme de abuz față de beneficiari. Situațiile de abuz sînt consemnate în procese-verbale.

Reguli interne de trai – Standardul XVII

116. În momentul plasării beneficiarului în Centru, este necesar ca acestuia să i se aducă la cunoștință Reguli interne de trai în centru (în continuare – Reguli).
117. Reguliile sînt întocmite în formă scrisă și sînt accesibile publicului larg atît în limba de stat, cît și în limba rusă.

118. Regulile trebuie să conțină informații cu privire la:

- a) structura și principiile Centrului;
- b) serviciile oferite beneficiarilor;
- c) personalul Centrului;
- d) securitatea în Centru;
- e) ordinea de primire a vizitelor;
- f) responsabilitatea față de copii;
- g) drepturile beneficiarului;
- h) participarea la activități ce țin de menaj, pregătirea hranei, spălat etc.;
- i) obligații și responsabilități;
- j) persoana(e) de contact în caz de conflict sau plîngeri;
- k) participarea beneficiarului la procesul de luare a deciziilor în organizarea și administrarea Centrului;
- l) ordinea de ieșire din Centru.

119. Regulile trebuie să fie clare și pe înțelesul beneficiarului. Ele sunt obligatorii, dar în același timp dispun de un anumit grad de flexibilitate, pentru a putea fi modificate în funcție de necesitățile beneficiarilor. Regulile care se referă la statutul instituției nu pot fi schimbate.

120. Regulile trebuie să conțină prevederi speciale ce vizează dreptul beneficiarului la autodeterminare în organizarea vieții după ieșirea din Centru.

**Regulamentul
privind organizarea și funcționarea
Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situație de risc din cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional
„GenerațiaPRO”
din satul Peresecina, raionul Orhei**

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Serviciul social Centrul de Zi pentru copii în situație de risc din cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „GenerațiaPRO” din satul Peresecina, raionul Orhei (în continuare - Centru) oferă servicii sociale specializate de îngrijire în regim de zi pentru copii în situații de risc cu vârsta cuprinsă între 7-18 ani în scopul prevenirii separării copiilor în situații de risc de mediul familial.
2. Activitatea Serviciului este coordonată de DGASPF Orhei, care exercită monitorizarea și evaluarea activității iserviciilor de zi prestate, inclusiv a modalităților de îngrijire și educația copiilor.
3. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prezentul Regulament și a Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situație de risc și a standardelor minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 441 din 17.07.2015.

II. PRINCIPIILE DE ORGANIZARE A SERVICIULUI

4. Prestarea Serviciului este ghidată de următoarele principii:
 - a) principiul respectării drepturilor și promovării interesului superior al copilului;
 - b) principiul nondiscriminării;
 - c) principiul abordării individualizate a copilului;
 - d) principiul promovării incluziunii educaționale a copilului;
 - e) principiul protecției copilului împotriva violenței, neglijării și exploatării;
 - f) principiul acordării asistenței într-un mod prietenos copilului;
 - g) principiul abordării multidisciplinare;
 - h) principiul participării copilului și respectarea opiniei acestuia în procesul de planificare și prestare a Serviciului;
 - i) principiul confidențialității informației;
 - j) principiul parteneriatului public privat în dezvoltarea și prestarea Serviciului;
 - k) principiul durabilității și continuității Serviciului;
 - l) principiul incluziunii comunitare și (re)integrării familiale a copilului.

III. SCOPUL ȘI OBIECTIVELE SERVICIULUI

5. Scopul Serviciului constă în prevenirea marginalizării, excluderii sociale și instituționalizării copilului și facilitarea procesului de incluziune a copilului în situație de risc în comunitate.

6. Obiectivele Serviciului sunt:

- 1) acordarea asistenței copilului în situație de risc în conformitate cu particularitățile individuale de dezvoltare;
- 2) consilierea membrilor familiilor copiilor în situație de risc;
- 3) sensibilizarea comunității și a autorităților/instituțiilor abilitate cu privire la necesitățile specifice ale copiilor în situație de risc și familiilor acestora și implicarea comunității în realizarea scopului Serviciului;
- 4) monitorizarea evoluției situației copilului în perioada aflării acestuia în Serviciu.

IV. SERVICIILE PRESTATE ȘI BENEFICIARIII SERVICIULUI

7. Serviciile prestate în regim de zi:

- 1) alimentație, după caz
- 2) formarea deprinderilor de viață;
- 3) dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare și comportament;
- 4) suport în studierea și asimilarea programelor de studii;
- 5) orientare profesională;
- 6) consiliere și reabilitare psihosocială a copiilor;
- 7) petrecerea timpului liber;
- 8) facilitarea accesului la servicii din comunitate (educație, sănătate, cultură etc.);
- 9) consolidarea abilităților părintești în creșterea și educarea copiilor;
- 10) alte servicii, în funcție de necesitățile beneficiarilor.

8. Beneficiarii direcți a Serviciului sunt copii cu vârsta cuprinsă între 7 și 18 ani, care sunt la evidența Autorității tutelare locale în calitate de copil în situație de risc .

9. Beneficiarii indirecti a Serviciului sunt:

- familiile copiilor beneficiari ai Centrului;
- familia extinsă și persoane apropiate;
- cetățeni care necesită consultațiile specialiștilor Centrului;
- organizații neguvernamentale și statale;
- voluntari.

V. ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

10. Capacitatea maximă a Serviciului este de 62 beneficiari cu vârsta cuprinsă între 7-18 ani.
11. Dotarea Centrului asigură un mediu adecvat necesităților copiilor, buna funcționare și realizarea obiectivelor stabilite.
12. Serviciul este amenajat într-un mod care asigură accesibilitatea persoanelor cu dizabilități, fiind dotat cu căi de acces, instalate cu respectarea actelor normative în vigoare vizând domeniul respectiv.

13. Spațiile interne ale Serviciului corespund următoarelor cerințe:

- a) sunt asigurate cu sisteme de ventilare și iluminare naturală și artificială;
- b) culorile folosite pentru amenajarea spațiilor interioare sunt neutre și nu sunt iritante;
- c) asigură condiții de protecție a copilului de orice traumatizare: securitatea prizelor, colțurilor ascuțite ale mobilierului, geamurilor, balcoanelor, scârilor etc.

14. Serviciul din cadrul Centrului dispune de spațiu pentru recreere și pregătirea temelor.

15. Mobilierul și echipamentul Centrului corespunde numărului și necesităților copiilor.

16. Centrul dispune de spațiu separat pentru discuții confidențiale cu beneficiarii.

17. Centrul dispune de spațiu separat pentru personal, care este dotat cu masă de birou, scaune, computer, safeu, dulap pentru cărți.

18. Centrul dispune de spații igienico-sanitare separate pentru copii și personal.

19. Centrul dispune de 1 bloc igienico-sanitar pentru copii.

20. Medicamentele, substanțele chimice sunt păstrate în locuri inaccesibile pentru copil.

21. Copilul este informat despre riscurile și pericolele utilizării echipamentului și utilajului din Serviciu și, în funcție de vârstă și capacități, are acces limitat sau este învățat să utilizeze echipamentul și utilajele respective.

Managerul Centrului afișează la un loc vizibil telefoanele de contact ale asistenței medicale de urgență, poliției, serviciilor antiincendiar, gaze, precum și a autorității tutelare locale și teritoriale. Personalul Serviciului învață copiii cum și în ce situații să apeleze serviciile respective.

22. Copiii și personalul Serviciului cunosc procedurile de evacuare urgentă, în caz de incendiu sau cutremur.

23. În perioada aflării în Centru, copiii pot interveni cu propuneri și sugestii cu privire la îmbunătățirea calității vieții lor. În Centru există o Cutie poștală unde copiii pot depune reclamații, oferi sugestii cu privire la calitatea îngrijirii, etc. Aceste propuneri sunt luate în considerație la planificarea activităților și modului de funcționare a Centrului.

VI. MANAGEMENTUL DE CAZ

24. Sunt admiși în Serviciu copiii în situație de risc, care sunt în evidența autorității tutelare locale.

25. În cazul referirii copilului la Serviciu de către autoritatea tutelară locală, la fișa de referire se va anexa evaluarea inițială și complexă a situației copilului, planul individual de asistență și dispoziția de luare la evidență a copilului în situație de risc.

26. În cazul adresării directe a părinților/altui reprezentant legal al copilului la Serviciu, prestatorul de serviciu va solicita, în termen de 3 zile lucrătoare, autorității tutelare locale referirea cazului.

27. Admiterea copiilor este efectuată în baza cererii depuse de părinți sau alt reprezentant legal al copilului, la care se anexează copia de pe certificatul de naștere al copilului, copia de pe buletinul de identitate al părintelui/altui reprezentant al copilului.

28. În cazul lipsei actelor de identitate ale copiilor sau părinților/altui reprezentant legal, la cerere se anexează certificatul despre componența familiei eliberat de autoritatea publică locală.

29. Echipa multidisciplinară din cadrul CCM "Generația PRO" examinează cererea, actele anexate la dosar și ia decizia cu privire la admiterea copilului în serviciile de zi.

30. Managerul de caz efectuează înscrierea copilului admis în Serviciu în Registrul de evidență a copiilor beneficiari.

31. După admiterea copilului în Serviciu, managerul Centrului încheie cu părinții/alt reprezentant legal al copilului Acordul scris de colaborare și desemnează managerul de caz.

32. Managerul de caz, de comun cu Echipa multidisciplinară din cadrul Centrului, va evalua necesitățile de asistență și dezvoltare a copilului și va elabora planul individualizat de servicii pentru copil.

33. La elaborarea planului individualizat de servicii participă copilul, precum și părinții/alt reprezentant legal al copilului.

34. Echipa multidisciplinară din cadrul Centrului, asigură revizuirea periodică a planului individualizat de servicii prin organizarea ședințelor de revizuire.

35. Managerul de caz întocmește Raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de servicii și un exemplar îl prezintă autorității tutelare în evidența căreia se află copilul.

36. Rezultatele revizuirii planului individualizat de servicii se aduc la cunoștință copilului, părinților/altui reprezentant legal al copilului.

37. Monitorizarea situației copilului beneficiar al Serviciului se realizează de către autoritatea tutelară în evidența căreia se află copilul.

38. Managerul de caz propune sistarea serviciilor prestate în Serviciu în următoarele situații:

- 1) la realizarea obiectivelor stipulate în planul individual de asistență
- 2) la cererea părinților/altui reprezentant legal al copilului;
- 3) dacă beneficiarul încalcă sistematic prevederile Regulamentului de ordine interioară a Serviciului;
- 4) dacă există circumstanțe care ar putea afecta integritatea fizică sau psihică a unuia dintre beneficiarii Serviciului.

IEȘIREA BENEFICIARULUI DIN SERVICII

39. Ieșirea beneficiarului din serviciile de zi din cadrul centrului se realizează prin înscrierea corespunzătoare în Registrul de evidență a copiilor beneficiari.

40. Managerul de caz notifică în scris autoritatea tutelară în evidența căreia se află copilul despre ieșirea copilului din Serviciu.

41. Documentația Serviciului referitor la copiii beneficiari:

- 1) Registrul de evidență a copiilor beneficiari;
- 2) dosarul copilului.

VII. MANAGEMENTUL ȘI RESURSE UMANE SERVICIULUI

42. Managementul Serviciului este realizat de manager, care asigură buna funcționare a Serviciului, conform prevederilor prezentului Regulament, standardelor minime de calitate, precum și a Regulamentului intern de activitate a Serviciului.

43. În procesul asigurării bunei funcționări a Serviciului, managerul exercită următoarele atribuții:

- 1) coordonează, planifică și răspunde de întreaga activitate a Serviciului;

- 2) asigură funcționarea Serviciului în conformitate cu standardele minime de calitate;
 - 3) monitorizează calitatea serviciilor prestate;
 - 4) asigură managementul resurselor umane;
 - 5) planifică și gestionează resursele financiare și materiale ale Serviciului, conform legislației;
 - 6) coordonează și elaborează rapoarte de activitate;
 - 7) reprezintă Serviciului în raport cu alte persoane, instituții, servicii;
 - 8) emite ordine, dispoziții și controlează executarea lor.
44. Prestatorul de serviciu împreună cu personalul angajat elaborează planul de dezvoltare a Serviciului în baza evaluării necesităților copiilor și personalului.
45. Asistența și suportul beneficiarilor Serviciului este efectuată de personalul angajat din cadrul Centrului și de specialistul responsabil de serviciu din cadrul structurii teritoriale de asistență socială.
46. Personalul Centrului își exercită atribuțiile în conformitate cu fișa postului și cu normele deontologice.
47. Numărul de personal din Centru este suficient pentru acoperirea tuturor serviciilor acordate.
48. Personalul specializat, anual, participă la cursuri de formare profesională continuă cu durata de minimum 20 de ore.
49. Evaluarea performanțelor personalului specializat este realizată anual de managerul Centrului, care, totodată, înaintează prestatorului de serviciu rapoarte privind revizuirea anuală a competențelor profesionale ale personalului angajat.
50. Managerul Centrului asigură calitatea serviciului prestat prin organizarea cu regularitate a ședințelor de supervizare profesională a angajaților în vederea consolidării competențelor profesionale, gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.
51. Supervizarea activității și evaluarea performanțelor este asigurată de prestatorul de serviciu.
52. Documentele referitoare la organizarea serviciului:
- Regulamentul Intern de funcționare a serviciului;
 - Planul de dezvoltare a serviciului;
 - Planul anual de activitate a serviciului;
 - Raportul semestrial și anual de activitate;
 - Registrul de înregistrare a plângerilor;
 - Alte documente în caz de necesitate.

VIII. FINANȚAREA SERVICIULUI

53. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu devizul de cheltuieli a Centrului aprobat de Consiliul Raional Orhei. Sursele de finanțare ale Centrului sunt: bugetul raionului Orhei și resursele extrabugetare (donații, granturi oferite de donatori independenți locali și internaționali, organizații și întreprinderi din țară și de peste hotare).

54. Salarizarea personalului Centrului se realizează în conformitate cu Legislația în vigoare.

I. DISPOZIȚII FINALE

55. Prevederile prezentului Regulament trebuie aduse la cunoștința personalului Centrului copiilor și familiilor sau reprezentanților legali ai acestora.

56. Controlul și inspecția activității serviciului Centrului se efectuează de către autoritățile abilitate cu funcții de control și inspecție, conform legislației.

Standardele minime de calitate pentru Serviciul social Centrul de zi pentru copii în situație de risc Capitolul I. SERVICIU PRIETENOS COPILULUI Accesibilitatea serviciului – standardul 1

1. Prestatorul de serviciu garantează acces egal la Serviciu pentru toți copiii, care sunt eligibili.

2. **Rezultatul scontat:** Orice copil eligibil poate beneficia de Serviciu.

3. **Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul de serviciu are criteriile de eligibilitate a beneficiarilor clar determinate.

2) Prestatorul de serviciu respectă criteriile de eligibilitate a beneficiarilor.

Informare și sensibilizare – standardul 2

4. Prestatorul de serviciu asigură informarea comunității, copiilor și familiilor acestora despre scopul, obiectivele, principiile și activitățile Serviciului.

5. **Rezultatul scontat:** Copilul, familia, comunitatea cunosc scopul, obiectivele Serviciului.

6. **Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul de serviciu dispune de materiale informaționale despre Serviciu, care sînt prezentate într-un limbaj accesibil și care sînt revizuite în caz de necesitate.

2) Prestatorul de serviciu informează comunitatea despre Serviciu prin diferite metode.

3) Directorul dispune de un plan informațional privind sensibilizarea comunităților.

Abordare individualizată – standardul 3

7. Prestatorul de serviciu acordă copilului asistență în conformitate cu necesitățile individuale ale acestuia.

8. **Rezultatul scontat:** Copilul beneficiază de servicii în corespundere cu necesitățile sale individuale.

9. **Indicatori de realizare:** Prestatorul de serviciu adaptează sistematic asistența oferită copilului la necesitățile individuale ale acestuia în funcție de vîrstă, nivelul de dezvoltare, starea sănătății, particularitățile culturale, etnice și religioase ale copilului, ținînd cont de opinia copilului.

Abordare multidisciplinară – standardul 4

10. Prestatorul de serviciu asigură o abordare comprehensivă în asistența copilului, implicînd specialiști relevanți la toate etapele de prestare a serviciului.

11. **Rezultatul scontat:** Copilul beneficiază de asistență multidisciplinară în funcție de necesitățile lui specifice.

12. Indicatori de realizare:

- 1) Managerul de caz implică specialiști relevanți la toate etapele de lucru cu copilul și părinții/alt reprezentant legal al copilului.
- 2) Sarcinile stabilite și asumate de specialiști sunt înregistrate în planul individual de asistență și în planul individualizat de servicii.

Participarea beneficiarului – standardul 5

13. Prestatorul de serviciu asigură participarea copilului și, după caz, a părinților/altui reprezentant legal al copilului în procesul de planificare a activităților și evaluare a calității Serviciului.

14. Rezultatul scontat: Participarea copiilor și, după caz, a părinților/altui reprezentant legal al copilului contribuie la îmbunătățirea calității asistenței oferite.

15. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu are proceduri clare cu privire la exprimarea opiniei și participarea copilului în luarea deciziilor care îl vizează la toate etapele prestării Serviciului, procedurile respective fiind ajustate la particularitățile de vârstă și abilitățile de comunicare și înțelegere ale copilului.
- 2) Prestatorul de serviciu creează condiții pentru exprimarea opiniei copilului, părinților/altui reprezentant al copilului despre calitatea asistenței oferite prin diferite modalități (prin telefon, discuții individuale, în scris etc.).
- 3) Managerul de caz asigură informarea copilului, părinților/alt reprezentant legal al copilului despre acțiunile întreprinse ca urmare a consultării opiniei lor, precum și despre motivele neluării în considerație a propunerilor copilului sau părinților/altui reprezentant legal al copilului, în cazurile în care acestea contravin interesului superior al copilului sau nu sînt relevante scopului și obiectivelor Serviciului.

Confidențialitatea informației – standardul 6

16. Prestatorul de serviciu creează condiții pentru asigurarea confidențialității informației cu privire la datele cu caracter personal ale copilului, părinților/altui reprezentant legal al copilului și personalului Serviciului.

17. Rezultatul scontat: Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

18. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu dispune de reguli interne cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal, care sînt aduse la cunoștința copilului, părinților/altui reprezentant legal al copilului la momentul plasării copilului în Serviciu.
- 2) Personalul serviciului cunoaște regulile de operare cu informațiile cu caracter personal.

Capitolul II. INTERESUL SUPERIOR AL COPILULUI

Identitatea copilului – standardul 7

19. Prestatorul de serviciu asigură respectarea identității copilului și contribuie la formarea acesteia.

20. **Rezultatul scontat:** Asistența oferită copilului contribuie la dezvoltarea armonioasă a personalității și formarea identității de sine, bazate pe respectul față de copil, familia acestuia, cultura, etnia, religia și dizabilitatea lui.

21. **Indicatori de realizare:**

- 1) Personalul serviciului creează condiții și aplică, în procesul de comunicare cu copilul, metode care contribuie la formarea autoaprecierii, încrederii și respectului de sine.
- 2) Prestatorul de serviciu facilitează și încurajează contactul copilului cu familia lui, prietenii, alte persoane importante.
- 3) Copilul este încurajat să înțeleagă și să prețuiască patrimoniul său cultural, etnic și religios.

Nondiscriminare – standardul 8

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

23. Rezultatul scontat: Prestarea serviciului este realizată fără nici o discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinii politice sau de altă natură, de cetățenie, apartenența etnică sau originea socială, de statutul obținut prin naștere, de situația materială, de gradul și tipul de dizabilitate, de aspectele specifice de creștere și educație a copiilor, a părinților lor ori a altor reprezentanți legali ai acestora, de locul aflării lor (familie, instituție educațională, serviciu social, instituție medicală, comunitate etc.)

24. Indicatori de realizare:

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

Respectarea demnității și dreptul la viața privată – standardul 9

25. Personalul serviciului încurajează independența copilului și respectă dreptul copilului la viața privată.

26. Rezultatul scontat: Copilul beneficiază de asistență, care contribuie la formarea demnității personale, autoaprecierii și încrederii în sine.

27. Indicatori de realizare:

- 1) Personalul Serviciului creează condiții și aplică metode de comunicare, care contribuie la formarea demnității personale, autoaprecierii, încrederii și respectului de sine la copil.
- 2) Personalul Serviciului abordează cu atenție dorința/ nedorința copilului de a oferi informații cu privire la viața personală și familia sa.

Menținerea, dezvoltarea relațiilor cu membrii familiei și alte persoane apropiate copilului – standardul 1

28. Personalul Serviciului încurajează menținerea și dezvoltare a contactelor copilului cu membrii familiei și alte persoane apropiate copilului.

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

30. **Indicatori de realizare:**

- 1) În funcție de rezultatele evaluării necesităților de asistență și dezvoltare a copilului, planul individualizat de servicii conține măsuri menite pentru menținerea și/sau dezvoltarea relațiilor copilului cu membrii familiei și alte persoane apropiate copilului, precum și măsuri de stimulare a membrilor familiei și alte persoane apropiate copilului în vederea menținerii și/sau dezvoltării relațiilor cu copilul.

2) Managerul de caz contribuie la implementarea activităților practice pentru susținerea și/sau asistența copilului și a membrilor familiei, alte persoane apropiate copilului în vederea menținerii și/sau dezvoltării relațiilor între aceștia.

Capitolul III. DEZVOLTAREA COPILULUI

Sănătatea și igiena copilului – standardul 11

31. Prestatorul de serviciu asigură condiții și abilități adecvate pentru menținerea sănătății fizice și emoționale a copilului, precum și pentru formarea unui mod sănătos de viață la copil.

32. Rezultatul scontat: Copiii au formate deprinderi pentru modul sănătos de viață.

33. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul de serviciu, în cadrul programului de formare inițială și continuă, asigură informarea personalului despre semnele bolilor la copil și măsurile de acordare a primului ajutor în caz de urgență, precum și despre sănătatea generală și igiena personală, cu un accent deosebit pe promovarea unui mod sănătos de viață și combaterea bolilor, inclusiv infecțioase.

2) Personalul Serviciului aplică metode educative adecvate atât nivelului de vîrstă, cât și tipului de probleme, pentru stimularea copiilor să adopte un stil de viață sănătos, să respecte igiena personală, alimentația sănătoasă și să practice exercițiul fizic.

3) Copiii li se oferă oportunitatea să discute deschis și onest cu personalul Serviciului despre problemele apărute (consum de alcool, droguri, fumat, sănătate sexuală etc.).

4) Personalul serviciului formează copilului deprinderi de autoîngrijire.

5) Copilul este învățat să îngrijească obiectele personale și să le mențină în curățenie.

6) Serviciul dispune, în mod obligatoriu, de trusă medicală pentru stările de urgență, care este păstrată în siguranță.

7) Fiecare angajat al Serviciului oferă copiilor un exemplu personal de stil de viață sănătos și de comportament adecvat în comunitate.

Educația – standardul 12

34. Prestatorul de serviciu facilitează încadrarea copilului în programe și/sau instituții educaționale conform necesităților de dezvoltare și educaționale ale copilului.

35. Rezultatul scontat: Copilul este încadrat în programe și instituții educaționale conform vârstei și/sau necesităților educaționale.

36. Indicatori de realizare:

1) Personalul Serviciului oferă copiilor suport la pregătirea temelor, activități destinate să dezvolte copilului capacitatea de a fi independent în viața cotidiană, susținerea în dezvoltarea cognitivă și afectivă.

2) În cazul copiilor cu cerințe educaționale speciale, dosarul copilului conține copia de pe Planul educațional individualizat și copia de pe Raportul de evaluare complexă a dezvoltării copilului. În dosar sînt păstrate și alte documente relevante, inclusiv înregistrări ale istoriei educaționale și descrierea necesităților educaționale speciale.

3) Rezultatele obținute de copil în procesul educațional sînt înregistrate în dosarul copilului.

Activități – standardul 13

37. Prestatorul de serviciu asigură condiții adecvate pentru implicarea copilului în activități sportive, culturale și artistice în corespundere cu interesele acestuia.

38. Rezultatul scontat: Implicarea copilului în diverse activități sportive, culturale și artistice contribuie la dezvoltarea intelectuală și fizică a copilului și integrarea socială a acestuia.

39. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul de serviciu și personalul Serviciului creează oportunități pentru copil de a participa într-o gamă de activități, care țin cont de vîrsta, cultura, limba, religia, interesele și abilitățile lui, acestea fiind parte componentă a planului individualizat de servicii a copilului.

2) Personalul Serviciului asigură respectarea unui echilibru între activitățile de învățare și recreere necesar pentru restabilirea potențialului fizic și psihic al copilului, pentru a evita situațiile de surmenaj și extenuare.

3) Personalul Serviciului oferă copilului un mediu stimulator și oportunități de a alege cărți, jucării, jocuri, emisiuni TV și radio, filme potrivite vîrstei și nivelului de dezvoltare a acestuia; facilitează participarea lui la activități educaționale, sportive, artistice și de recreere din comunitate.

4) Personalul Serviciului încurajează copilul să stabilească relații de prietenie cu alți copii.

Capitolul IV. PROTECȚIA COPILULUI

Protecția de violență, neglijare și exploatare – standardul 14

40. Prestatorul de serviciu asigură copilului protecție de orice formă de violență, neglijare, exploatare, aplicînd un sistem de reguli și proceduri de prevenire și reacționare la astfel de cazuri.

41. Rezultatul scontat: Copilul este protejat de violență, neglijare, exploatare.

42. Indicatori de realizare:

Prestatorul de serviciu are elaborat un set de reguli și proceduri de protecție a copilului de violență, neglijare, exploatare.

Personalul Serviciului, copiii și familia acestuia sunt informați despre regulile și procedurile de protecție a copilului de violență, neglijare și exploatare, într-un limbaj accesibil.

Prestatorul de serviciu asigură instruirea personalului Serviciului în aspecte de protecție a copilului de violență, neglijare și exploatare, depistarea semnelor și raportarea cazurilor de violență, neglijare și exploatare, înțelegerea și controlul comportamentului provocator al copilului, aplicarea măsurilor nonviolente de disciplinare a copilului, alte aspecte.

În cazul sesizărilor referitoare la cazurile suspecte de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului personalul Serviciului acționează conform prevederilor mecanismului intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării, traficului.

Condiții sigure pentru copii în cadrul Serviciului – standardul 15

43. Prestatorul de serviciu asigură copiilor un mediu intern sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora.

44. Rezultatul scontat: Spațiile interne și externe ale Serviciului sunt sigure, accesibile și conform necesităților copiilor.

45. Indicatori de realizare:

1) Serviciul se află într-o zonă favorabilă pentru copii, respectîndu-se următoarele criterii:

a) serviciile din comunitate (instituții de învățămînt, medicale, sociale, culturale) sînt proximale;

- b) corespunde normelor sanitare și este autorizat de Centrul de Sănătate Publică teritorială.
- 2) Serviciul este amenajat într-un mod care asigură accesibilitatea persoanelor cu dizabilități, fiind dotat cu căi de acces, instalate cu respectarea actelor normative în vigoare vizînd domeniul respectiv.
- 3) Spațiile interne ale Serviciului corespund următoarelor cerințe:
- a) sunt asigurate cu sisteme de ventilare și iluminare naturală și artificială;
 - b) culorile folosite pentru amenajarea spațiilor interioare sînt neutre și nu sunt iritante;
 - c) asigură condiții de protecție a copilului de orice traumatizare: securitatea prizelor, colțurilor ascuțite ale mobilierului, geamurilor, balcoanelor, scărilor etc.
- 4) Serviciul dispune de spații comune constituite din: camera pentru recreere și camera pentru pregătirea temelor.
- 5) Camera pentru recreere 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.
- 6) Camera pentru pregătirea temelor este dotată cu: masă, scaune, dulap pentru cărți, materiale didactice, computer.
- 7) Mobilierul și echipamentul Serviciului corespunde numărului și necesităților copiilor.
- 8) Serviciul dispune de spațiu separat pentru discuții confidențiale cu beneficiarii.
- 9) Serviciul dispune de spațiu separat pentru personal, care este dotat cu masă de birou, scaune, computer, safeu, dulap pentru cărți.
- 10) Serviciul dispune de spații igienico-sanitare separate pentru copii și personal.
- 11) Serviciul dispune de 2 blocuri igienico-sanitare pentru copii.
- 12) Medicamentele, substanțele chimice sunt păstrate în locuri inaccesibile pentru copil.
- 13) Copilul este informat despre riscurile și pericolele utilizării echipamentului și utilajului din Serviciu și, în funcție de vîrstă și capacități, are acces limitat sau este învățat să utilizeze echipamentul și utilajele respective.
- 14) Managerul Serviciului afișează la un loc vizibil telefoanele de contact ale asistenței medicale de urgență, poliției, serviciilor antiincendiar, gaze, precum și a autorității tutelare locale și teritoriale. Personalul Serviciului învață copiii cum și în ce situații să apeleze serviciile respective.
- 15) Copiii și personalul Serviciului cunosc procedurile de evacuare urgentă, în caz de incendiu sau cutremur.

Depunerea și examinarea plîngerilor – standardul 16

46. Prestatorul de serviciu asigură copilului și familiei posibilitatea de a depune plîngerii cu privire la calitatea serviciului prestat, inclusiv cu privire la cazurile de violență, neglijare și exploatare identificate pe parcursul prestării serviciului.
47. Rezultatul scontat: Aplicarea procedurilor de depunere și examinare a plîngerilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate copilului.
48. Indicatori de realizare:
- 1) Prestatorul de serviciu dispune de o procedură de depunere și examinare a plîngerilor.
 - 2) Prestatorul de serviciu asigură informarea copilului, părinților/altui reprezentant legal al copilului și personalului Serviciului despre procedura de depunere și examinare a plîngerilor.
 - 3) Prestatorul de serviciu dispune de Registrul de înregistrare a plîngerilor, care conține inclusiv informații privind modul de examinare a plîngerilor și măsurile întreprinse.

Capitolul V. MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Secțiunea 1. ADMITEREA COPILULUI ÎN SERVICIU

Admiterea copilului în Serviciu – standardul 17

49. Prestatorul de serviciu asigură respectarea procedurii de admitere a copilului în Serviciu.
50. Rezultatul scontat: Copiii sunt admiși în Serviciu ca rezultat al asigurării alegerii asistenței sociale optime necesităților acestora.
51. Indicatori de realizare:
- 1) Prestatorul de serviciu asigură admiterea în Serviciu a copilului aflat în evidența autorității tutelare în calitate de copil în situație de risc, în baza cererii părinților/altui reprezentant legal al copilului.
 - 2) Părinții/alt reprezentant legal al copilului anexează la cerere copia de pe certificatul de naștere al copilului, copia de pe buletinul de identitate al părinților/altui reprezentant legal al copilului, iar în cazul lipsei acestora prezintă certificatul despre componența familiei, eliberat de autoritatea publică locală.
 - 3) În cazul referirii copilului la Serviciu de către autoritatea tutelară în evidența căreia se află copilul, la fișa de referire se anexează evaluarea inițială și complexă a situației copilului, planul individual de asistență și dispoziția de luare în evidență a copilului în situație de risc.
 - 4) În cazul adresării directe a părinților/altui reprezentant legal al copilului la Serviciu, prestatorul de serviciu solicită, în termen de 3 zile lucrătoare, autorității tutelare în evidența căreia se află copilul prezentarea evaluării inițiale și complexe a situației copilului, planul individual de asistență și dispoziția de luare în evidență a copilului în situație de risc.
 - 5) Prestatorul de serviciu examinează, în termen de cel mult 3 zile lucrătoare, cererea și actele anexate și ia decizia cu privire la admiterea copilului în serviciu.
 - 6) Managerul Serviciului efectuează înscrierea copilului admis în Serviciu în Registrul de evidență, încheind cu părinții/alt reprezentant legal al copilului Acordul de colaborare.
 - 7) După admiterea copilului în Serviciu, Managerul Serviciului desemnează managerul de caz, din cadrul personalului specializat.
 - 8) Managerul de caz, în termen de 7 zile calendaristice de la admiterea copilului în Serviciu, realizează de comun cu personalul specializat din cadrul Serviciului, specialistul responsabil de serviciu din carul structurii teritoriale asistență socială, alți specialiști, precum și părinții/alt reprezentant legal al copilului, evaluarea necesităților de asistență și dezvoltare al copilului.

Planul individualizat de servicii – standardul 18

52. Prestatorul de serviciu asigură elaborarea planului individualizat de servicii pentru fiecare copil beneficiar de Serviciu în baza evaluării necesităților de asistență și dezvoltare a copilului.
53. Rezultatul scontat: Fiecare copil, beneficiar de Serviciu, are un plan individualizat de servicii racordat la necesitățile sale de asistență și dezvoltare.

54. Indicatori de realizare:

Managerul de caz, în termen de 7 zile calendaristice de la admiterea copilului în Serviciu, elaborează, în baza rezultatelor evaluării necesităților de asistență și dezvoltare a copilului, planul individualizat de servicii, în comun cu personalul specializat din cadrul Serviciului, specialistul responsabil de serviciu din cadrul structurii teritoriale de asistență socială, alți specialiști, după caz, precum și copilul, părinții/alt reprezentant legal al copilului.

2) Managerul de caz asigură informarea copilului și a părinților/alt reprezentant legal al copilului privind conținutul planului individualizat de servicii.

Revizuirea planului individualizat de servicii a copilului – standardul 19

55. Prestatorul de serviciu asigură revizuirea planului individualizat de servicii al copilului.

56. Rezultatul scontat: Revizuirea planului individualizat de servicii contribuie la asigurarea asistenței și dezvoltării copilului conform necesităților acestuia.

57. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz realizează revizuirea planului individualizat de servicii după prima lună de la admitere, ulterior o dată la trei luni.

2) Revizuirea planului individualizat de servicii se realizează în ședințe, cu participarea managerului de caz, personalul specializat din cadrul Serviciului, specialistul responsabil de serviciu din cadrul structurii teritoriale de asistență socială, alți specialiști, precum și părinții/alt reprezentant legal al copilului.

3) Managerul de caz întocmește procesul-verbal al ședinței de revizuire în care include concluziile și recomandările privind modificarea și completarea planului individualizat de servicii și în funcție de rezultate:

a) întocmește planul individualizat de servicii în care sînt reflectate modificările și completările;

b) prelungeste termenul de implementare a planului individualizat de servicii existent.

4) Managerul de caz întocmește anual Raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de servicii și un exemplar îl prezintă autorității tutelare în evidența căreia se află copilul, precum și la solicitarea autorității tutelare.

5) Managerul de caz aduce la cunoștința copilului, părinților/altui reprezentant legal al copilului rezultatele revizuirii planului individualizat de servicii.

Ieșirea copilului din serviciu – standardul 20

58. Prestatorul de serviciu asigură pregătirea copilului și, după caz, a familiei acestuia pentru ieșirea copilului din Serviciu.

59. Rezultatul scontat: Fiecare copil este pregătit pentru ieșirea din Serviciu conform necesităților individuale de asistență și dezvoltare ale copilului.

60. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz propune sistarea serviciilor prestate în Serviciu în următoarele situații:

a) la realizarea obiectivelor stipulate în planul individual de asistență;

b) la cererea părinților/altui reprezentant legal al copilului;

c) dacă beneficiarul încalcă sistematic prevederile Regulamentului de ordine interioară a Serviciului;

d) dacă există circumstanțe care ar putea afecta integritatea fizică sau psihică a unuia dintre beneficiarii Serviciului.

2) Managerul de caz întocmește Raportul privind oportunitatea sistării serviciilor în cadrul Serviciului și îl prezintă directorului Serviciului.

3) Prestatorul de serviciu, în comun cu directorul Serviciului, managerul de caz și specialistul responsabil de serviciu din cadrul structurii teritoriale asistență socială examinează Raportul privind oportunitatea sistării serviciilor și ia decizia corespunzătoare.

4) Manager Serviciului, în comun cu managerul de caz, informează copilul, părinții/alt reprezentant legal al copilului despre cauza și modalitatea de sistare a serviciilor.

5) Managerul Serviciului efectuează înscrierea privind ieșirea copilului din Serviciu în Registrul de evidență a copiilor beneficiari.

6) Managerul de caz notifică în scris autoritatea tutelară în evidența căreia se află copilul despre ieșirea copilului din Serviciu.

7) Managerul de caz, în termen de 3 zile lucrătoare de la sistare, notifică în scris autoritatea tutelară în evidența căreia se află copilul despre ieșirea copilului din Serviciu și-i transmite o copie de pe Raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de servicii.

Dosarul copilului – standardul 21

61. Prestatorul de serviciu asigură întocmirea și păstrarea dosarelor copiilor din Serviciu.

62. Rezultatul scontat: Fiecare copil din Serviciu deține un dosar personal, care conține documente relevante situației actuale a copilului.

63. Indicatori de realizare:

1) Managerul de caz asigură completarea permanentă a dosarului copilului din momentul admiterii în Serviciu.

2) Dosarul copilului plasat în Serviciu conține:

a) copia de pe certificatul de naștere al copilului;

b) copia de pe buletinul de identitate al părinților/altui reprezentant legal al copilului;

c) cererea părinților/altui reprezentant legal al copilului privind admiterea copilului în Serviciu;

d) acordul de colaborare;

e) raportul de evaluare a necesităților de asistență și dezvoltare a copilului;

f) extrasul-trimitere (Formular nr. 027/e) din Carnetul de dezvoltare a copilului (Formular nr. 112/e) care va conține informație privind starea sănătății copilului, inclusiv dezvoltarea acestuia, maladiile suportate, tratamentele administrate, imunizările etc.;

g) evaluarea inițială și complexă a situației copilului cu anexarea diferitor documente complementare;

h) planul individual de asistență al copilului;

i) acordul copilului, care a împlinit vârsta de 10 ani, de a fi beneficiar al Serviciului;

j) dispoziția autorității tutelare privind luare în evidență a copilului în situație de risc;

k) planul individualizat de servicii al copilului/planurile individualizate de servicii revizuite;

- l) procesele-verbale ale ședințelor de revizuire a planului individualizat de servicii a copilului;
- m) copia planului educațional individualizat – în cazul copilului cu cerințe educaționale speciale și copia de pe Raportul de evaluare complexă a dezvoltării copilului;
- n) rapoartele de monitorizare, care vizează rezultatele vizitelor de monitorizare ale autorității tutelare în evidența căreia se află copilul;
- o) raportul privind oportunitatea sistării serviciilor;
- p) notificarea scrisă a autorității tutelare privind ieșirea copilului din serviciu.

Secțiunea 2. RESURSE UMANE

Angajarea personalului – standardul 22

- 64. Prestatorul de serviciu respectă procedura de angajare și promovare a personalului.
- 65. Rezultatul scontat: Personalul Serviciului are calificare, competență, experiență și calități personale care corespund cerințelor profesionale stabilite.
- 66. Indicatori de realizare:
 - 1) Prestatorul de serviciu efectuează selectarea, angajarea și promovarea personalului serviciului în conformitate cu legislația în vigoare.
 - 2) Angajarea personalului specializat se face prin concurs.
 - 3) Managerul Serviciului face parte din comisia de concurs pentru angajarea personalului specializat, instituită de către Prestatorul de serviciu.
 - 4) Personalul Serviciului este obligat să efectueze examenul medical profilactic la angajare în serviciu, iar ulterior conform prevederilor actelor normative în vigoare ale Ministerului Sănătății.
 - 5) Contractul individual de muncă se încheie între prestatorul de serviciu și personalul Serviciului. **Formarea profesională a personalului – standardul 23**

67. Prestatorul de serviciu asigură formarea inițială și continuă a personalului din cadrul Serviciului.

68. Rezultatul scontat: Formarea personalului Serviciului contribuie la prestarea calitativă a Serviciului.

69. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu asigură formarea inițială și continuă a personalului specializat al Serviciului.
- 2) La angajare, personalul specializat al Serviciului beneficiază de un program de formare inițială cu o durată de 50 de ore.
- 3) Managerul Serviciului identifică necesitățile de formare a personalului în vederea creșterii competenței acestuia în procesul de prestare a serviciilor și elaborează Planul anual de formare continuă a personalului.
- 4) Prestatorul de serviciu organizează, anual, pentru personalul specializat, cursuri de formare profesională continuă, cu durata de minim 20 de ore.
- 5) Cursurile de formare profesională continuă sunt organizate de către prestatorul de serviciu, anual, în baza curriculumului de formare, aprobat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei și necesităților de instruire identificate.

Documentele serviciului referitoare la resursele umane – standardul 24

70. Prestatorul de serviciu asigură întocmirea și păstrarea documentelor Serviciului referitoare la resursele umane.

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

72. Indicatori de realizare:

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

Secțiunea 3. MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE ȘI PLANIFICAREA ACTIVITĂȚII SERVICIULUI

Supervizarea personalului – standardul 25

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

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

75. Indicatori de realizare:

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

Evaluarea performanței personalului – standardul 26

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

77. Rezultatul scontat: Evaluarea anuală a competențelor profesionale contribuie la creșterea calității Serviciului.

78. Indicatori de realizare:

- 1) Evaluarea personalului se realizează anual.
- 2) Procesul de evaluare se efectuează conform grilei de evaluare bazate pe criteriile clare elaborate de prestatorul de serviciu și se axează pe:
 - a) rezultatele activității personalului în prestarea serviciului;
 - b) rezultatele participării la cursuri de formare profesională.
- 3) Rezultatele evaluării personalului sînt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de formare a personalului.

Evaluarea și planificarea activității serviciului – standardul 27

79. Prestatorul de serviciu asigură planificarea activității Serviciului în scopul corespunderii acestuia necesităților beneficiarilor, schimbărilor produse în politica de protecție a copiilor, abordărilor strategice și metodologice noi.

80. Rezultatul scontat: Conținutul serviciului corespunde necesităților beneficiarilor.

81. Indicatori de realizare:

- 1) Managerul centrului asigură monitorizarea și evaluarea anuală a Serviciului, întocmește rapoartele semestriale și anuale de activitate a Serviciului pe care îl prezintă prestatorului de serviciu.
- 2) Managerul centrului, în procesul de monitorizare și evaluare anuală a Serviciului, acumulează informații cu privire la calitatea serviciului și corespunderea lui necesităților beneficiarilor, schimbările produse în politica de protecție a copiilor, abordările strategice și metodologice noi, în baza cărora elaborează anual planul de activitate a serviciului și totodată definește o politică și obiective concrete pentru o perioadă de 3-5 ani, cuprinse într-un plan strategic de dezvoltare a Serviciului.
- 3) Prestatorul de serviciu la începutul fiecărui an aprobă planul de activitate a Serviciului.

**Statele de personal al Centrului Comunitar Multifuncțional „Generația PRO”
din satul Peresecina, raionul Orhei**

Nr.d/o	Funcția	Categoria de salarizare	Numărul de unități/condiții speciale
1.	Manager	Legea nr.270 din 23.11.2018	1.0 unitate
2.	Asistent medical		1.0 unitate
3.	Asistent social		1.0 unitate
4.	Psiholog		1.0 unitate
5.	Pedagog social		4.0 unități
6.	Educator special lucrul cu persoanele cu CES		1.0 unitate
7.	Conducător cerc culinărie		1.0 unitate
8.	Conducător cerc calculator		1.0 unitate
9.	Conducător cerc țesut		1.0 unitate
10.	Conducător cerc cusătorie		1.0 unitate
11.	Conducător cerc lucru în lemn		1.0 unitate
12.	Bucătar		1.0 unitate
13.	Dădacă		4.0 unități
	Total		19 unități

Secretarul Consiliului raional

Serghei Caraman