

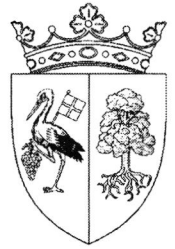


REPUBLICA MOLDOVA  
CONSILIUL RAIONAL ORHEI

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 privind organizarea și funcționarea Centrului Comunitar Multifuncțional „UNIVERSUL” din comuna Piatra, raionul Orhei în redacție nouă:

În conformitate cu prevederile art.43 alin (2) al Legii 436/2006 privind administrația publică locală, Legii nr.547/2003 privind asistența socială, Legii nr. 123/2010 privind serviciile sociale, prevederilor Convenției ONU cu privire la protecția drepturilor persoanelor cu dizabilități, ratificată de către Republica Moldova, prin Legea nr. 166-XVIII din 09.07.2010, Legea nr.100 din 22.12.2017 cu privire la actele normative, Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 569 din 19.11.2019, Hotărârea Guvernului nr. 413 din 14.06.2012 pentru aprobarea Regulamentului - cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social ”Respiro” și a Standardelor minime de calitate, în scopul sporirii eficienței și calității serviciilor sociale specializate Consiliul Raional:

DECIDE:

1. Se aprobă Regulamentul privind organizarea și funcționarea Centrului Comunitar Multifuncțional „UNIVERSUL” din comuna Piatra, raionul Orhei în redacție nouă (anexa nr.1).
2. Se aprobă statele de personal al Centrului Comunitar Multifuncțional „UNIVERSUL” din comuna Piatra, raionul Orhei (anexa nr.2).
3. Se abrogă Decizia Nr.-2/9 din 28 aprilie 2017 cu privire la aprobarea Regulamentului și statelor de personal ale Centrului Comunitar Multifuncțional „UNIVERSUL” din comuna Piatra, raionul Orhei.
4. Se desemnează responsabil de realizarea prezentei decizii șeful Direcției Generale Asistență Socială și Protecție a Familiei- dna 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.Minzătean – șef, Direcția Generală Asistență Socială și Protecția Familiei  
M.Bătrîncea – șef, Serviciul Juridic

Elaborat:G.Minzătean

## NOTĂ INFORMATIVĂ

cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Centrului Comunitar Multifuncțional „UNIVERSUL” din comuna Piatra, 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;

Proiectul de decizie prezentat spre aprobare, a fost elaborat în legătură cu necesitatea optimizării cheltuielilor bugetare pentru finanțarea serviciilor sociale constituite pe parcursul ultimilor ani de către Consiliul raional.

Analizând detaliat activitatea Centrelor Comunitare Multifuncționale „UNIVERSUL” din comuna Piatra, raionul Orhei, care prestează servicii sociale pentru copii în situație de risc și copii din familii cu capacități materiale reduse, s-a ajuns la concluzia, că la moment, datorită faptului că au fost dezvoltate servicii alternative de tip familial ”Serviciul social de sprijin pentru familiile cu copii” și ”Serviciul de asistență parentală profesionistă”, numărul beneficiarilor din rândul copiilor s-a micșorat considerabil, fapt ce duce la folosirea neeficientă a capacităților existente pentru categoria dată.

Totodată, în legătură cu fenomenul migrației și sărăciei, a crescut considerabil numărul persoanelor cu dizabilități severe, care rămân fără suportul familiei, sau chiar abandonate de copii, rude, și au nevoie de plasament temporar (perioada maximă 30 zile) până la reintegrarea în familie sau identificarea unei alte forme alternative de plasament.

Respectiv, în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „UNIVERSUL” se propune a reorganiza serviciile existente, întru folosirea mai eficientă a capacității Centrului. Se propune și transferarea serviciului social „Respiro” din cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Generația PRO” din satul Persecina, raionul Orhei (2 locuri pentru copii). Totodată Serviciul Respiro va fi prestat și pentru persoane adulte cu dizabilități severe (4 locuri pentru mături). Concomitent în cadrul Centrului vor fi prestate serviciile sociale de zi pentru persoanele cu dizabilități și în etate, care din cauza unor circumstanțe de orice natură, au abilități sociale reduse, capacitate scăzută de autodeservire, necesitînd supraveghere, alimentație, asistență pentru respectarea igienei personale, terapie ocupațională și dezvoltarea abilităților, asistare și suportul pe parcursul zilei.

### 3. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi;

Prioritățile acestei reorganizări sunt:

- acordarea unui spectru largit de servicii sociale adaptate la necesitățile categoriilor de beneficiari sus numiți.
- **reducerea statelor de personal cu 7 unități (Anterior - 18 unități; În urma reorganizării statele de personal se reduc la 11 unitati).**
- Reorganizarea Centrului Comunitar Multifuncțional „UNIVERSUL” prin prestarea serviciului ”RESPIRO” și Serviciului de zi pentru persoane vârstnice și persoane adulte cu dizabilități, va duce la reducerea cheltuielilor bugetare. Reieșind din cele expuse, propunem spre examinarea și aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare și statele de personal a Centrului Comunitar Multifuncțional „UNIVERSUL”.

### 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 și se abrogă Decizia Nr.-2/9 din 28 aprilie 2017 cu privire la aprobarea Regulamentului și statelor de personal ale Centrului Comunitar Multifuncțional „UNIVERSUL” din comuna Piatra, raionul Orhei

### 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](http://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

**REGULAMENT**  
**de organizare și funcționare a Centrului Comunitar Multifuncțional „UNIVERSUL”**  
**din comuna Piatra, raionul Orhei**

**Capitolul I**

**Dispoziții generale**

- 1. Centrul Comunitar Multifuncțional „UNIVERSUL” (în continuare, Centrul)** este o instituție publică de profil social, care oferă servicii în domeniul protecției sociale.
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. Centrul are sediul în comuna Piatra, raionul Orhei.
5. Activitatea Centrului este coordonată, monitorizată și evaluată de către Direcția Generală Asistență Socială și Protecție a Familiei Orhei.
6. Scopul general al Centrului este acordarea asistenței multidisciplinare persoanelor aflate în dificultate în vederea recuperării dezvoltării fizice, psiho-emoționale, educaționale și sociale în conformitate cu particularitățile individuale de dezvoltare, în vederea depășirii situațiilor de vulnerabilitate socială.
7. **Obiectivele Centrului rezidă în:**
  - ✓ reducerea numărului de persoane aflate în situație de risc prin îmbunătățirea calității vieții acestora;
  - ✓ asigurarea unui spațiu protector temporar copiilor cu dizabilități/persoanelor vârstnice aflate în situație de criză;
  - ✓ prestarea unor servicii de calitate, în funcție de necesitățile identificate ale beneficiarului;
  - ✓ prevenirea instituționalizării prin menținerea persoanelor cu dizabilități/etate în mediul familial și comunitar;
  - ✓ sensibilizarea opiniei publice referitor la problemele persoanelor cu dizabilități/persoanelor vârstnice și mobilizarea comunității pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă acest grup de persoane la nivel de comunitate;
  - ✓ supravegherea stării de sănătate, îngrijirea și suportul beneficiarilor;
  - ✓ dezvoltarea abilităților de autoservire, autonomie și a climatului favorabil pentru dezvoltarea personalității beneficiarilor;
  - ✓ asigurarea socializării beneficiarilor și dezvoltarea relațiilor armonioase cu comunitatea și familia.
  - ✓ implementarea politicilor de incluziune socială a persoanelor cu dizabilități;
8. **Centrul își desfășoară activitatea în baza următoarelor principii:**
  - ✓ respectarea interesului superior al beneficiarului,
  - ✓ respectarea opiniei beneficiarului,
  - ✓ nondiscriminare, abordarea inter- și multidisciplinară,
  - ✓ flexibilitate, accesibilitate la servicii de calitate,
  - ✓ transparența informației, susținerea familiei beneficiarului,
  - ✓ promovarea și respectarea drepturilor omului.
9. **Tipurile de servicii prestate în cadrul Centrului:**
  - a) Serviciul de zi pentru persoane vârstnice și persoane adulte cu dizabilități (*anexa 1*)
  - b) Serviciul ”Respiro”, pentru persoanele cu dizabilități severe (copii/adulți) (*anexa2*);
10. În cadrul Centrului, după caz, pot fi prestate servicii, dezvoltate în funcție de alte necesități identificate ale beneficiarilor, dacă acestea corespund scopului și obiectivelor Centrului.
11. Beneficiarii ai Centrului sunt cetățeni ai Republicii Moldova, locuitori ai raionului Orhei pentru serviciile de plasament; în serviciile de zi vor fi admiși cetățenii din satele Piatra și Jeloboc, raionul Orhei.
  - ✓ Beneficiarii direcți sunt: copiii/adulții cu dizabilități din familii în situații de risc, persoane vârstnice, persoane cu dizabilități.
  - ✓ Beneficiarii indirecti sunt: membrii ai familiilor beneficiarilor direcți, specialiști din domeniul protecției sociale, ONG-uri, reprezentanți ai Autorităților Publice Locale, societatea civilă.

## **Capitolul II**

### **III. Obligațiile și drepturile Centrului**

#### **12. Centrul are următoarele obligații:**

- a) să presteze servicii în conformitate cu Standardele minime de calitate, potrivit prevederilor legislației;
- b) să asigure asistența, suportul, integrarea și reabilitarea psihosocială a beneficiarului de servicii;
- c) să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității;
- d) să asigure beneficiarilor și persoanelor implicate în îngrijirea și integrarea socială a acestora asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;
- e) să asigure un sistem de primire, înregistrare și soluționare a plângerilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Centrului, în conformitate cu legislația;
- f) să colaboreze permanent cu organizațiile neguvernamentale, autoritățile administrației publice locale și alți prestatori de servicii pentru integrarea socială a beneficiarilor și accesul lor la alte servicii din afara instituției;
- g) să asigure informarea societății cu privire la activitatea Centrului;
- h) să organizeze campanii în vederea consolidării comunicării dintre generații, respectării solidarității și echității sociale.

#### **13. Centrul are dreptul:**

- a) să colaboreze cu profesioniști și să stabilească parteneriate cu autoritățile administrației publice locale, asociații obștești, instituții, organizații și agenți economici, în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația;
- b) să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile administrației publice centrale și locale, instituții și organizații documentele, materialele și informațiile necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;
- c) să acceseze mijloace financiare de la organizații donatoare și să le folosească în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația în vigoare;
- d) să elaboreze programe instructive, să selecteze și să instruiască voluntari;
- e) să participe la instruirea continuă a specialiștilor și voluntarilor în domeniile prioritare de activitate;
- f) să elaboreze și să distribuie materiale informaționale și promoționale privind serviciile prestate.

## **Capitolul III**

### **Beneficiarii centrului**

**14.** Beneficiarii Centrului sunt locuitorii raionului și străinii specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, persoanele cu dizabilități (copii/adulți) și persoanele, care au atins vârsta standard de pensionare, care datorită unor circumstanțe de natură fizică sau socială au o capacitate scăzută de autodeservire, necesită supraveghere, asistare și îngrijire specializată.

**15.** Nu se permite admiterea în Serviciu a persoanelor vârstnice și persoanelor adulte cu dizabilități cu boli psihice, care prezintă pericol societății, a bolnavilor de alcoolism, narco-manie, toxicomanie, tuberculoză și alte maladii care necesită tratament în instituții specializate.

## **Capitolul IV**

### **Organizarea și funcționarea Serviciului**

#### **Secțiunea 1**

#### **Admiterea beneficiarului în Serviciu**

**16.** Identificarea beneficiarului se realizează;

- a) La cererea beneficiarului/reprezentantului legal/îngrijitorului/asistentului personal.
- b) de către APL I, alți actorii din comunitate, asistentul social comunitar, care evaluează situația beneficiarului, iar ulterior, la recomandarea EMD(Echipa Multidisciplinară) locală, perfectează dosarul și îl transmite specialistului din cadrul DGASPF Orhei pentru verificare.

**17.** Beneficiarii sunt admisi:

- ✓ În Serviciu „Respiro”, în baza referirii din partea APL I și deciziei Direcției Generale de Asistență Socială și Protecție a Familiei Orhei: În momentul admiterii beneficiarului în Serviciu se prezintă dosarul care conține: decizia de plasament, certificatul de naștere/actul de identitate, actele referitoare la statutul juridic al beneficiarului, actele medicale: rezultatul analizei la grupa intestinală, certificatul de contact cu maladii infecțioase, examenul BL, imunoprofilaxia, cartela medicală a beneficiarului (în lipsa acesteia se admite un extras medical de la locul de reședință), dosarul personal de asistență cu informații și date ample despre situația beneficiarului, conform managementului de caz;
- ✓ În serviciile de zi beneficiarii sunt admiși în baza cererii depuse de beneficiar, sau alt reprezentant legal al copilului/adultului, având referire de la autoritatea locală. La fișa de referire se va anexa copii ale actelor de identitate, evaluarea inițială și complexă a situației beneficiarului, planul individual de asistență, și alte acte la necesitate.

**18.** Odată cu plasarea beneficiarului în Centru, specialiștii întocmesc planul individualizat de asistență și introduc în registrul de evidență a plasamentelor în Serviciu următoarele informații:

- a. datele de identitate ale beneficiarului plasat în Serviciu și ale persoanelor care îl îngrijesc;



- b. perioada plasamentului;
- c. diagnosticul beneficiarului.

19. Solicitantul Serviciului, pe de o parte, și Managerul Centrului, pe de altă parte, semnează un acord de colaborare.

Acordul de colaborare precizează:

- a. obiectivele stabilite în cadrul planului individualizat de asistență a beneficiarului;
- b. data începerii și încetării plasamentului;
- c. responsabilitățile solicitantului Serviciului, precum și responsabilitățile specialiștilor Serviciului pe perioada plasamentului beneficiarului în Serviciu;
- d. cauzele care pot determina suspendarea ori încetarea plasamentului;
- e. obligația Managerului centrului este de a informa în scris solicitantul cu privire la orice situație, care ar determina încetarea plasamentului beneficiarului înainte de termenele stabilite.

20. Asistența medicală a beneficiarului, în caz de necesitate, este asigurată de către instituțiile medico-sanitare, în conformitate cu actele normative în vigoare.

21. În scopul asigurării accesului solicitanților la Serviciu, DGASPF, în comun cu asistentul social comunitar și Managerul centrului, ține evidența solicitanților și elaborează un grafic anual privind prestarea Serviciului.

#### **Secțiunea a 2-a** **Planul individualizat de asistență** **al beneficiarului**

22. După admiterea beneficiarului în Centru, asistentul social elaborează, în comun cu beneficiarul, un nou plan de asistență, în baza dosarului recepționat, planifică și programează prestarea serviciilor de către specialiștii de profil din cadrul Centrului.

23. În baza rezultatelor obținute în urma prestării serviciilor stabilite în funcție de necesitățile identificate, managerul de caz revizuieste planul individualizat de asistență al beneficiarului aplicând instrumentele de lucru generale din domeniul asistenței sociale.

24. În procesul de revizuire a planului individualizat de asistență, precum și la ședințele de revizuire, managerul de caz implică echipa multidisciplinară a Centrului, cât și din afară, inclusiv beneficiarul și grupul de suport.

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

#### **Secțiunea a 3-a** **Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate în** **cadrul Centrului**

26. Managerul Centrului monitorizează serviciile prestate beneficiarului, implementarea planurilor individualizate de asistență prin organizarea ședințelor ordinare supervizare individuală și de grup cu personalul Centrului.

27. Managerul întreprinde acțiuni suplimentare de monitorizare, inclusiv în cazuri de abatere, urgență sau oricărui suspiciuni de abuz față de beneficiar.

28. Managerul Centrului prezintă DGASPF Orhei raportul semestrial și anual de activitate al Serviciului.

29. Calitatea serviciilor prestate se evaluează periodic de către DGASPF și Inspekția Socială.

#### **Secțiunea a 4-a** **Suspendarea și sistarea prestării de servicii** **beneficiarului**

30. Suspendarea și sistarea prestării serviciilor în cadrul Centrului poate fi realizată în urmă-toarele situații:

- a) la realizarea obiectivelor stipulate în planul individualizat de asistență;
- b) la solicitarea beneficiarului/reprezentantului legal;
- c) la încălcarea în mod repetat a Regulamentului de ordine interioară (încălcarea regimului de disciplină, consum de substanțe psihoactive, comportament agresiv față de ceilalți beneficiari sau personal etc.);
- d) în cazul în care, pe parcursul aflării în Centru, la beneficiar se identifică tulburări psihoneu-roligice;
- e) în alte situații prevăzute de legislație.

31. Suspendarea și sistarea, înainte de termen a prestării serviciilor în cadrul Centrului se efectuează în baza deciziei emise de către DGASPF, după prezentarea notei informative a managerului Centrului, ca urmare a cererii beneficiarului/reprezentantului legal, sau de alte circumstanțe prevăzute de legislația în vigoare..

#### **Capitolul V** **Secțiunea 1-a** **Obligațiile și drepturile Serviciului**

32. Serviciul are următoarele obligații:

- a) să presteze servicii sociale în conformitate cu standardele minime de calitate, potrivit prevederilor legislației;
- b) să asigure asistență și suport în (re)integrarea beneficiarului de servicii;
- c) să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității și protecția datelor cu caracter personal;
- d) să asigure beneficiarilor și persoanelor implicate în prestarea serviciilor acestora asistență în cunoașterea și

exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;

e) să asigure un sistem de primire, înregistrare și soluționare a plîngerilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Centrului, în conformitate cu legislația;

f) să dezvolte parteneriate cu organizațiile neguvernamentale, autoritățile administrației publice locale și alți prestatori de servicii pentru a răspunde scopului și obiectivelor Serviciului;

g) să asigure informarea societății cu privire la activitatea Serviciului;

h) să organizeze campanii în vederea celebrării Zilei Internaționale a Oamenilor în Vârstă și informării comunității

despre impactul fenomenului de îmbătrânire globală, a Zilei internaționale a persoanelor cu dizabilități și incluziunea socială a acestora.

### **33. Serviciul are următoarele drepturi:**

a) să colaboreze cu profesioniștii din domeniu și cu rețeaua organizațiilor de profil de nivel național, regional și internațional;

b) să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile publice centrale și locale, instanțele și organizații, documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;

c) să acceseze mijloace financiare de la organizații donatoare și să le folosească în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația în vigoare;

d) să elaboreze programe instructive, să selecteze și să instruiască voluntari;

e) să participe la instruirea continuă a specialiștilor și voluntarilor în domeniile prioritare de activitate;

f) să elaboreze și să distribuie materiale informaționale și promoționale ale serviciilor prestate;

## **Secțiunea a 2-a**

### **Drepturile și obligațiile beneficiarului admis în Serviciu**

33. Beneficiarii se bucură de toate drepturile și libertățile fundamentale ale omului, sînt tratați cu demnitate și respect conform legislației în vigoare și normelor internaționale.

### **34. Beneficiarii Serviciului au următoarele drepturi:**

a) să consimtă asupra serviciilor prestate;

b) să depună plîngerii în condițiile legislației referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinii și tratamentului personalului;

c) să fie asistați și sprijiniți de către personalul Centrului în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență;

d) să li se păstreze și utilizeze datele cu caracter personal în siguranță și confidențialitate;

e) să ceară suspendarea sau sistarea prestării serviciilor conform acordului de colaborare încheiat cu managerul de caz la stabilirea obiectivelor în planul individualizat de asistență;

f) să participe, conform intereselor, la desfășurarea activităților socio-culturale și de ergoterapie din cadrul Centrului;

g) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor sociale.

### **35. Beneficiarii Serviciului au următoarele obligații:**

a) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitate, situația familială, socială și la starea sănătății lor, fiind responsabili pentru veridicitatea acestor informații;

b) să respecte regulamentul de ordine interioară a Centrului;

c) să respecte drepturile celor din jur și să se conformeze regulilor interne stabilite în cadrul Centrului;

d) să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile Centrului;

e) să aibă un comportament civilizată și o ținută vestimentară decentă.

## **Capitolul VI**

### **Managementul și personalul Centrului**

36. Centrul este condus de o persoană cu studii superioare în unul din următoarele domenii: pedagogie, psihologie, psihopedagogie, asistență socială, medicină, drept.

37. Managerul este angajat în baza concursului organizat de către DGASPF și eliberat din funcție conform legislației în vigoare.

38. În activitatea sa managerul Centrului se conduce de actele normative și legislative în vigoare și de prezentul Regulament.

39. Managerul are dreptul în scopul îmbunătățirii activității Centrului să primească - bunuri materiale conform legislației, să stabilească parteneriate de colaborare cu organizațiile neguvernamentale naționale/internaționale, agenți economici etc., să colaboreze cu alte instituții de profil în scopul schimbului de experiență și dezvoltării capacităților profesionale.

40. Personalul este format din specialiști în diferite domenii, care corespund scopului Centrului.

41. Fișele de post ale personalului sunt aprobate de șeful DGASPF, în conformitate cu scopul, obiectivele Centrului și Standardele minime de calitate, precum și cu prevederile legislației.

42. Angajarea personalului se efectuează prin încheierea unui contract individual de muncă în formă scrisă și se legalizează prin ordinul șefului DGASPF, emis în baza contractului.

43. Managerul Centrului este responsabil de organizarea activității Centrului și de calitatea serviciilor prestate.

44. Managerul Centrului asigură:

a) funcționarea Centrului conform legislației în vigoare;

- b) gestionarea resurselor financiare și materiale ale Centrului, conform standardelor naționale de contabilitate;
- c) organizarea și evaluarea activității personalului Centrului, conform fișelor postului angajaților;
- d) asigurarea confidențialității programului și registrelor beneficiarilor;
- e) completarea și prezentarea formularelor și rapoartelor privind activitatea Centrului către autoritățile administrației publice locale;
- f) reprezentarea Centrului în relațiile cu alte instituții publice sau private;
- g) asigurarea și supravegherea instruirii continue a personalului.
- h) Managerul Centrului convoacă ședințele de planificare și monitorizare a activității Centrului săptămânal sau, la necesitate, în mod extraordinar.

45. Managerul Centrului încheie acorduri de prestare a serviciilor specializate cu alte organizații/instituții de profil.

46. Statele de personal ale Centrului sunt stabilite conform standardelor de calitate și sunt aprobate de către Consiliul Raional în conformitate cu scopul și obiectivele Centrului și prevederile legislației în vigoare.

47. Managerul Centrului pentru a răspunde dinamicii cerințelor beneficiarilor elaborează și prezintă șefului Direcției proiectul organigramei, care ulterior este înaintată spre aprobare Consiliului Raional.

48. Personalul Centrului este angajat, conform legislației în vigoare.

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

50. Personalul își desfășoară activitatea conform fișelor postului, în localul destinat Centrului, în conformitate cu orarul de lucru stabilit.

51. Structura și pregătirea personalului din Centru se aprobă în corespundere cu obiectivele Centrului.

52. Salarizarea personalului se efectuează în conformitate cu legislația în vigoare.

53. Suplimentar, Centrul îndeplinește următoarele atribuții:

- a) organizează activități de identificare, atragere și colectare de fonduri de la diferite structuri guvernamentale și neguvernamentale, menține relații de colaborare cu alte instituții de resort;
- b) adresează interpelări către structurile ce dețin informația privind datele necesare în procesul de prestare a serviciilor;
- c) încheie acorduri de colaborare cu alte organizații din același domeniu de activitate.

## **Capitolul VII**

### **Finanțarea și patrimoniul Centrului**

54. Centrul este finanțat din bugetul Consiliului Raional, donații, granturi, alte surse conform actelor normative în vigoare.

55. Centrul dispune de patrimoniu necesar activității sale cu drept de administrare.

56. Patrimoniul Centrului se constituie din:

- a) patrimoniul inițial transmis Centrului de către Consiliul Raional în administrare;
- b) patrimoniul transmis de către Fondul de Investiții Sociale din Moldova în proprietate;
- c) patrimoniul transmis în perioada activității Centrului de către Consiliul Raional, alte persoane juridice sau fizice în folosință temporară;
- d) donații (granturi), alte contribuții filantropice ale persoanelor fizice și juridice;
- e) alte valori active și pasive neinterzise de legislație.

## **Capitolul VIII**

### **Dispoziții finale**

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

Secretarul Consiliului raional

Serghei Caraman

**REGULAMENT  
privind prestarea serviciului de zi,  
pentru persoane vârstnice și persoane adulte cu dizabilități  
În cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „UNIVERSUL”  
din comuna Piatra, raionul Orhei**

**Capitolul I**

**Dispoziții generale**

1. Regulamentul privind prestarea serviciului de zi pentru persoane vârstnice și persoane adulte cu dizabilități (în continuare – Regulament) reglementează modul de organizare și funcționare, scopul, obiectivele și finanțarea acestuia.

2. Serviciul de zi reprezintă unul dintre serviciile prestate persoanelor vârstnice și persoanelor adulte cu dizabilități în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „UNIVERSUL”, din comuna Piatra, raionul Orhei.

3. Serviciul de zi este prestat în conformitate cu prezentul Regulament, standardele minime de calitate, dispozițiile autorității administrației publice locale și ale Direcției Generale Asistență Socială și Protecție a Familiei Orhei. (în continuare-DGASPF Orhei).

**4. Serviciului de zi este prestat pentru maximum 15 beneficiari.**

5. Activitatea Serviciului este coordonată de către DGASPF Orhei.

**Capitolul II**

**Principiile de organizare**

6. Desfășurarea activității se face în baza următoarelor principii:

- a) respectării drepturilor și demnității umane;
- b) centrării pe beneficiar;
- c) oportunități egale;
- d) confidențialității;
- e) accesibilității;
- f) asigurării dreptului la informare;
- g) respectării opiniei beneficiarilor și participativității;
- h) respectării eticii profesionale;
- i) colaborării și parteneriatului;
- j) solidarității sociale;
- k) celerității.

**Capitolul III**

**Scopul și obiectivele**

7. Scopul este de a presta servicii specializate în vederea asigurării activităților de îngrijire, reabilitare și (re)integrare socială a persoanelor vârstnice, în baza evaluării necesităților, în regim de zi.

8. Obiectivele prestării serviciului de zi în cadrul Centrului:

- a) prestarea calitativă a serviciilor specializate în funcție de necesitățile identificate ale beneficiarului;
- b) prevenirea instituționalizării prin menținerea persoanelor vârstnice și persoanelor adulte cu dizabilități în mediul familial și comunitar;
- c) sensibilizarea opiniei publice despre problemele persoanelor vârstnice și persoanelor adulte cu dizabilități și mobilizarea comunității pentru soluționarea necesităților cu care se confruntă acest grup la nivel de comunitate.

**Capitolul IV**

**Serviciile prestate și beneficiarii**

Tipurile de servicii prestate:

- a) consiliere socială și psihologică;
- b) activități ocupaționale, distractive, culturale;
- c) reabilitare;
- d) (re)integrare socială;
- e) kinetoterapie;
- f) asistență medicală primară;
- g) alimentație;
- h) servicii igienico-sanitare (baie/spălătorie socială)

10. În cadrul Serviciului, după caz, pot fi prestate servicii, dezvoltate în funcție de alte necesități identificate ale beneficiarilor, dacă acestea corespund scopului și obiectivelor Centrului.

**10. Beneficiarii Serviciului** sunt locuitorii raionului și străinii specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care au atins vârsta standard de pensionare și

persoanele adulte cu dizabilități, care datorită unor circumstanțe de natură fizică sau socială au o capacitate scăzută de autodeservire, necesită suprave-ghere, asistare și îngrijire specializată.

12. Nu se permite admiterea în Serviciu a persoanelor vîrstnice și persoanelor adulte cu dizabilități cu boli psihice, care prezintă pericol societății, a bolnavilor de alcoolism, narco-manie, toxicomanie, tuberculoză și alte maladii care necesită tratament în instituții speciali-zate.

## **Capitolul V** **Organizarea și funcționarea Serviciului** **Secțiunea 1**

### **Admiterea beneficiarului în Serviciu**

13. Identificarea beneficiarului se realizează;

a) la cererea beneficiarului/reprezentant legal.

b) de către APL I, alți actorii din comunitate, asistentul social comunitar, care evaluează situația beneficiarului, iar ulterior, la recomandarea EMD locală, perfectează dosarul și îl transmite specialistului din cadrul DGASPF Orhei pentru verificare.

14. În serviciile de zi beneficiarii sunt admiși în baza cererii depuse de beneficiar sau alt reprezentant legal al copilului/adultului, avînd referire de la autoritatea locală. La fișa de referire se va anexa copii ale actelor de identitate, evaluarea inițială și complexă a situației beneficiarului, planul individual de asistență, și alte acte la necesitate.

15. Solicitantul Serviciului, pe de o parte, și Managerul Centrului, pe de altă parte, semnează un acord de admitere în Serviciu de zi.

Acordul de admitere precizează:

a. obiectivele stabilite în cadrul planului individualizat de asistență a beneficiarului;

f. data începerii și încetării prestării serviciului;

g. responsabilitățile solicitantului Serviciului, precum și responsabilitățile specialiștilor Serviciului pe perioada prestării serviciilor;

h. cauzele care pot determina suspendarea ori încetarea prestării serviciului;

i. obligația Managerului centrului este de a informa în scris solicitantul cu privire la orice situație, care ar determina încetarea prestării serviciului beneficiarului înainte de termenele stabilite.

### **Secțiunea a 2-a** **Planul individualizat de asistență** **al beneficiarului**

16. După admiterea beneficiarului în Centru, managerul Centrului numește prin ordin un manager de caz, care elaborează, în comun cu beneficiarul, EMD un nou plan de asistență, în baza dosarului recepționat, planifică și programează prestarea serviciilor de către specialiștii de profil din cadrul Centrului

17. În baza rezultatelor obținute în urma prestării serviciilor stabilite în funcție de necesitățile identificate, managerul de caz revizuieste planul individualizat de asistență al beneficiarului aplicînd instrumentele de lucru generale din domeniul asistenței sociale.

18. În procesul de revizuire a planului individualizat de asistență, precum și la ședințele de revizuire, managerul de caz implică echipa multidisciplinară a Centrului, cît și din afară, inclusiv beneficiarul și grupul de suport.

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

### **Secțiunea a 3-a** **Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate în** **cadrul Centrului**

20. Managerul Centrului monitorizează serviciile prestate beneficiarului, implementarea planurilor individualizate de asistență prin organizarea ședințelor ordinare supervizare individuală și de grup cu personalul Centrului.

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

22. Managerul Centrului prezintă DGASPF Orhei raportul semestrial și anual de activitate al Serviciului.

23. Calitatea serviciilor prestate se evaluează periodic de către DGASPF și Inspekția Socială.

### **Secțiunea a 4-a** **Suspendarea și sistarea prestării de servicii** **beneficiarului**

24. Suspendarea și sistarea prestării serviciilor în cadrul Centrului poate fi realizată în următoarele situații:

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

b) la solicitarea beneficiarului/reprezentantului legal;

c) la încălcarea în mod repetat a Regulamentului de ordine interioară (încălcarea regimului de disciplină, consum de



substanțe psihoactive, comportament agresiv față de ceilalți beneficiari sau personal etc.);

- d) în cazul în care, pe parcursul aflării în Centru, la beneficiar se identifică tulburări psihoneurologice;
- e) în alte situații prevăzute de legislație.

25. Suspendarea și sistarea, înainte de termen a prestării de servicii în cadrul Centrului se efectuează în baza deciziei șefului DGASPF Orhei emisă în baza deciziei de recomandare a EMD din cadrul Centrului cu informarea nemijlocită a APL I.

## **Capitolul VI**

### **Secțiunea 1-a**

#### **Obligațiile și drepturile Serviciului**

26. Serviciul are următoarele obligații:

- a) să presteze servicii sociale în conformitate cu standardele minime de calitate, potrivit prevederilor legislației;
- b) să asigure asistență și suport în (re)integrarea beneficiarului de servicii;
- c) să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității și protecția datelor cu caracter personal;
- d) să asigure beneficiarilor și persoanelor implicate în prestarea serviciilor acestora asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;
- e) să asigure un sistem de primire, înregistrare și soluționare a plîngerilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Centrului, în conformitate cu legislația;
- f) să dezvolte parteneriate cu organizațiile neguvernamentale, autoritățile administrației publice locale și alți prestatori de servicii pentru a răspunde scopului și obiectivelor Serviciului;
- g) să asigure informarea societății cu privire la activitatea Serviciului;
- h) să organizeze campanii în vederea celebrării Zilei Internaționale a Oamenilor în Vârstă și informării comunității despre impactul fenomenului de îmbătrânire globală, a Zilei internaționale a persoanelor cu dizabilități și incluziunea socială a acestora.

27. Serviciul are următoarele drepturi:

- a) să colaboreze cu profesioniștii din domeniu și cu rețeaua organizațiilor de profil de nivel național, regional și internațional;
- b) să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile publice centrale și locale, instituții și organizații, documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;
- c) să acceseze mijloace financiare de la organizații donatoare și să le folosească în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația în vigoare;
- d) să elaboreze programe instructive, să selecteze și să instruiască voluntari;
- e) să participe la instruirea continuă a specialiștilor și voluntarilor în domeniile prioritare de activitate;
- f) să elaboreze și să distribuie materiale informaționale și promoționale ale serviciilor prestate;

### **Secțiunea a 2-a**

#### **Drepturile și obligațiile beneficiarului admis în Serviciu**

28. Beneficiarii se bucură de toate drepturile și libertățile fundamentale ale omului, sînt tratați cu demnitate și respect conform legislației în vigoare și normelor internaționale.

29. Beneficiarii Serviciului au următoarele drepturi:

- a) să consimtă asupra serviciilor prestate;
- b) să depună plîngerii în condițiile legislației referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinii și tratamentului personalului;
- c) să fie asistați și sprijiniți de către personalul Centrului în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență;
- d) să li se păstreze și utilizeze datele cu caracter personal în siguranță și confidențialitate;
- e) să ceară suspendarea sau sistarea prestării serviciilor conform acordului de colaborare încheiat cu managerul de caz la stabilirea obiectivelor în planul individualizat de asistență;
- f) să participe, conform intereselor, la desfășurarea activităților socioculturale și de ergoterapie din cadrul Centrului;
- g) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor sociale.

30. Beneficiarii Serviciului au următoarele obligații:

- a) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitate, situația familială, socială și la starea sănătății lor, fiind responsabili pentru veridicitatea acestor informații;
- b) să respecte regulamentul de ordine interioară a Centrului;
- c) să respecte drepturile celor din jur și să se conformeze regulilor interne stabilite în cadrul Centrului;
- d) să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile Centrului;
- e) să aibă un comportament civilizată și o ținută vestimentară decentă.

## **Capitolul VII**

### **Managementul și personalul Centrului**

31. Serviciul este administrat de managerul Centrului,

32. Managerul Centrului organizează activitatea personalului, poartă răspundere deplină de calitatea prestării serviciilor, administrează toate bunurile materiale.

33. În limitele împuternicirilor sale și potrivit legislației în vigoare, managerul înaintează propuneri DGASPF referitoare la activitatea Serviciului, stimulării și sancționării disciplinare a personalului instituției.

34. Managerul Centrului are dreptul:

să stabilească parteneriate de colaborare cu organizațiile neguvernamentale naționale/internaționale, cu agenții economici;

să colaboreze cu alte instituții de profil în scopul schimbului de experiență și dezvoltării capacităților profesionale.

35. Personalul este format din specialiști din diferite domenii, care corespund scopului Centrului.

36. Personalul serviciului își exercită atribuțiile în conformitate cu fișa postului și cu normele deontologice.

37. Fișele de post ale personalului sînt aprobate de șeful DGASPF Orhei, în conformitate cu scopul, obiectivele și standardele minime de calitate, precum și cu prevederile legislației.

38. Angajarea personalului se efectuează prin încheierea în formă scrisă a unui contract individual de muncă și se legalizează prin ordinul șefului Direcției, emis în baza contractului.

39. Înainte de aprobare candidații la funcțiile specializate urmează cursul de formare inițială cu durate de 50 ore organizat de prestatorul de serviciu.

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

41. 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.

42. Managerul Centrului identifică necesitățile de formare a personalului în vederea consolidării competențelor profesionale, gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru și elaborează Planul anual de formare continuă a personalului.

43. Supervizarea activității și evaluarea performanțelor managerului Centrului este asigurată de specialistul din cadrul DGASPF.

44. Personalul Centrului efectuează examene medicale la angajare și examene periodice, la fiecare 6 luni, conform actelor normative aprobate de Ministerul Sănătății.

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

46. Salarizarea personalului se efectuează în conformitate cu legislația în vigoare.

## **Capitolul VIII**

### **Procedura de depunere și examinare a plângerilor**

47. Centrul deține și aplică o procedură privind înregistrarea și examinarea plângerilor și sesizărilor în conformitate cu legislația.

48. Procedura legală de depunere, de examinare a plângerilor și sesizărilor este expusă public și beneficiarii au oportunitatea de a se informa.

49. Centrul asigură informarea beneficiarilor asupra modalităților legale de soluționare a re-clamațiilor într-un format și la un nivel accesibil, în funcție de capacitățile individuale a beneficia-rilor.

## **Capitolul IX**

### **Finanțarea și patrimoniul Centrului**

#### **Secțiunea 1**

##### **Finanțarea serviciului**

50. Serviciul își desfășoară activitatea economică și financiară în conformitate cu devizul de cheltuieli, aprobat de către Consiliul Raional.

**Dosarul personal al beneficiarului pentru Serviciu de zi pentru persoane adulte include, după caz, următoarele acte:**

- a) cererea personală sau a reprezentantului legal;
- b) evaluarea inițială și complexă a beneficiarului;
- c) planul individualizat de asistență;
- d) acordul de colaborare încheiat între managerul de caz și beneficiar (*conform procedurii managementului de caz*);
- e) trimiterea-extras din fișa medicală a bolnavului de ambulatoriu, de staționar (F027e);
- f) Prezentarea testului la COVID-19 (nu mai târziu de 48 ore) sau certificat de vaccinare;
- g) copia actului de identitate;
- h) copia legitimației de pensionar (după caz), copia certificatului de expertiză medicală a vitalității;
- i) referirii autorității administrației publice locale de nivelul întâi cu argumentarea necesității beneficiarului către Serviciu;

**Standarde minime de calitate  
pentru Serviciul social de zi, Centrului Comunitar Multifuncțional „UNIVERSUL” din comuna Piatra,  
raionul Orhei”**

**Capitolul I**

**Accesul la serviciile prestate în cadrul Centrului**

**Secțiunea 1**

**Informarea/promovarea Centrului – Standardul 1**

1. Centrul desfășoară activități de informare a populației și de promovare a acestuia.
2. **Rezultatul:** Populația cunoaște despre existența Centrului și înțelege specificul activității acestuia.

**3. Indicatorii de realizare:**

- 1) Centrul dispune de materiale informaționale despre specificul activității.
- 2) Materialele informaționale sînt distribuite în diverse instituții publice și clădiri de menire socială cu acces maxim pentru populație.
- 3) Potențiali beneficiari și familiile lor au posibilitatea să viziteze Centrul pentru a cunoaște condițiile, personalul, modul de desfășurare a activităților etc.
- 4) Întîlniri organizate cu alți prestatori de servicii sociale, reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, asociații obștești, în vederea informării cu privire la activitatea Centrului.

**Secțiunea a 2-a**

**Admiterea – Standardul 2**

4. Centrul dispune și aplică proceduri de admitere a beneficiarilor în Centru.
5. **Rezultatul:** Solicitanți pentru servicii sînt admise în Centru în baza procedurilor stabilite.

**6. Indicatorii de realizare:**

- 1) Centrul activează în baza unui regulament de organizare și funcționare elaborat în baza Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Centrul de zi pentru persoane în etate și cu dizabilități”, și organizarea și funcționarea Serviciului social „Respiro”, care cuprinde toate procedurile aplicate în procesul de admitere și prestare a serviciilor către beneficiar.
- 2) Conducerea Centrului asigură ajustarea, după necesități, a regulamentului, a procedurilor și regulilor interne.
- 3) Procedura de admitere prevede prezentarea actelor necesare pentru întocmirea dosarului, specificate în Regulamentul privind organizarea și funcționarea Centrului Comunitar Multifuncțional „UNIVERSUL” din comuna Piatra, raionul Orhei, prin care se constată necesitatea prestării către beneficiar a serviciilor în cadrul Centrului.
- 4) Decizia cu privire la admiterea în Centru se ia în urma examinării cererii și actelor anexate.
- 5) Managerul Centrului efectuează înscrierea în Registrul de evidență a beneficiarilor admisi în Centru, încheind cu aceasta/reprezentantul legal Acordul de colaborare.

**Secțiunea a 3-a**

**Evaluarea – Standardul 3**

7. Centrul dispune și aplică proceduri de evaluare a necesităților beneficiarului.
8. **Rezultatul:** Fiecărui beneficiar de servicii îi sînt determinate necesitățile în baza evaluării.

**9. Indicatorii de realizare:**

- 1) Asistentul social/psihopedagogul din cadrul Centrului, în termen de 7 zile de la admiterea în Centru, evaluează necesitățile de asistență și serviciile de care va beneficia în cadrul Centrului, în comun cu personalul specializat din cadrul Centrului, alți specialiști și cu membrii familiei/reprezentantul legal.
- 3) Rezultatele evaluării se înregistrează într-o fișă de evaluare individuală și se păstrează în regim de confidențialitate în dosarul personal al beneficiarului;
- 4) În baza evaluării, Centrul stabilește pachetul de servicii care vor fi prestate.
- 5) Fișa de evaluare individuală se completează, cu informații privind rezultatele obținute de beneficiar.

**Secțiunea a 4-a**

**Planul individualizat de servicii – Standardul 4**

10. Centrul asigură elaborarea planului individualizat de servicii pentru fiecare beneficiar în baza evaluării necesităților/reevaluării.

**11. Rezultatul:** Fiecare beneficiar al Centrului are un plan individualizat de servicii racordat la necesitățile sale.

**12. Indicatorii de realizare:**

1) Asistentul social/psihopedagogul din cadrul Centrului, în termen de 7 zile de la admiterea beneficiarului în Centru, elaborează, în baza rezultatelor evaluării necesităților, planul individualizat de servicii, în comun cu personalul specializat din cadrul Centrului și alți specialiști, precum și cu membrii familiei/reprezentantul legal.

2) Asistentul social/psihopedagogul din cadrul Centrului efectuează reevaluarea necesităților beneficiarului în cazul unor modificări semnificative ale sănătății fizice sau/și mintale, la solicitarea beneficiarului sau a unui membru al echipei multidisciplinare, precum și la ieșirea beneficiarului din Centru.

3) Asistentul social/psihopedagogul din cadrul Centrului asigură informarea beneficiarului, precum și a membrilor familiei/reprezentantului legal privind conținutul planului individualizat de servicii.

**Secțiunea a 5-a**

**Sistarea serviciilor – Standardul 5**

**13.** Centrul dispune de o procedură de sistare a serviciilor.

**14. Rezultatul:** Centrul aplică o procedură clară privind sistarea serviciilor.

**15. Indicatorii de realizare:**

1) Sistarea serviciilor prestate în cadrul Centrului se realizează conform prevederilor Regulamentului privind organizarea și funcționarea Centrului Comunitar Multifuncțional „UNIVERSUL” din comuna Piatra, raionul Orhei și regulamentului intern de funcționare a instituției, unde sînt specificate concret condițiile și procedurile.

2) Condițiile de sistare sînt aduse la cunoștința beneficiarului/familiei acestuia/reprezentantului legal.

**Capitolul II**

**Cadrul de organizare și funcționarea a Centrului**

**Secțiunea 1**

**Mediul extern – Standardul 6**

**16.** Centrul dispune de infrastructură pentru a activa, adaptată la necesitățile beneficiarilor Centrului.

**17. Rezultatul:** Infrastructura Centrului este amplasată în comunitate și este adaptată la necesitățile beneficiarilor.

**18. Indicatorii de realizare:**

1) Toate spațiile Centrului sînt sigure și accesibile beneficiarilor. Acestea pot suporta adaptări pentru a permite și a încuraja accesibilitatea, mobilitatea și autonomia acestora.

2) Centrul dispune de o curte amenajată pentru desfășurarea activităților interne, precum și a celor comunitare.

**Mediul intern – Standardul 7**

**19.** Centrul dispune de încăperi/spații accesibile și adaptate la necesitățile beneficiarilor.

**20. Rezultatul:** Beneficiarii au acces și pot utiliza liber încăperile/spațiile, precum și infrastructura Centrului.

**21. Indicatorii de realizare:**

1) Centrul dispune de săli pentru activități pe interese, sufragerie, săli/birouri destinate activităților specialiștilor, bloc sanitar adaptate la nevoile beneficiarilor.

2) Sufrageria conține spații ce corespund normelor igienico-sanitare și de siguranță cît mai aproape de mediul familial pentru prepararea și servirea hranei.

3) Sălile pentru activități sînt echipate cu inventarul necesar și alt echipament specializat pentru desfășurarea activităților și menținerea capacităților funcționale ale beneficiarului.

4) Birourile destinate activităților specialiștilor sînt echipate în corespundere cu specificul activității acestora.

5) Încăperile/spațiile Centrului sînt dotate cu sisteme de încălzire, ventilare, climatizare, iluminare naturală și artificială, sînt aprovizionate autonom/centralizat cu apă potabilă și evacuarea apelor menajere.

6) Centrul dispune de autorizații conform legislației.

**Secțiunea a 2-a**

**Programul activității Centrului – Standardul 8**

**22.** Centrul dispune de Program de activitate.

**23. Rezultatul:** Activitatea în cadrul Centrului este desfășurată conform unui program bine structurat.

**24. Indicatorii de realizare:**

1) Programul de activitate al Centrului este elaborat participativ de echipa multidisciplinară a Centrului, cu implicarea activă a beneficiarilor.

2) Programul Centrului este flexibil și este modificat, în caz de necesitate, pe parcurs, conform necesităților beneficiarilor care se înscriu în programele individualizate de asistență.

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

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

5) Beneficiarii participă la un program de activități, care se desfășoară conform unui orar zilnic prestabilit și care răspunde necesităților individuale evaluate.



### Secțiunea a 3-a

#### Evaluarea și monitorizarea – Standardul 9

25. Centrul dispune de un sistem de evaluare și monitorizare a activității.

26. **Rezultatul:** Centrul utilizează un sistem de evaluare și monitorizare orientat spre îmbunătățirea rezultatelor activității.

27. **Indicatorii de realizare:**

1) Pentru efectuarea procedurii de evaluare și monitorizare, Centrul definește un set clar de indicatori măsurabili.

2) Procedura de evaluare și monitorizare se axează pe trei componente:

a) performanța profesională a personalului;

b) calitatea serviciilor prestate;

c) gradul de apreciere a beneficiarilor și a familiilor acestora.

3) Pentru asigurarea transparenței în activitatea sa, Centrul elaborează, la sfârșitul fiecărui an, un raport de activitate. Raportul este public și accesibil tuturor celor interesați.

### Capitolul III

#### Tipuri de servicii prestate în cadrul Centrului

#### Secțiunea 1

#### Activitățile ocupaționale, distractive, culturale, sportive – Standardul 10

28. Centrul organizează și desfășoară activități.

29. **Rezultatul:** Centrul asigură un program de activități conform intereselor beneficiarilor.

30. **Indicatorii de realizare:**

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

2) Activitățile sînt desfășurate de către specialiștii Centrului

3) În funcție de necesitate, beneficiarii sînt implicați în activități individuale și de grup.

4) Activitățile se desfășoară în baza unor obiective clare, stabilite în comun cu beneficiarii.

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

6) Activitățile pentru beneficiari urmăresc incluziunea lor socială, depășirea situațiilor de dificultate sau criză, precum și formarea diferitor deprinderi și abilități.

7) Beneficiarii sînt încurajați și sprijiniți să își organizeze timpul liber conform preferințelor personale și în limitele bunului simț.

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

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

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

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

#### Secțiunea a 2-a

#### Asistența pentru respectarea igienei personale – Standardul 11

31. Centrul acordă asistență beneficiarilor la efectuarea procedurilor de igienă personală.

32. **Rezultatul:** Beneficiarii sînt asistați la efectuarea procedurilor de igienă personală.

33. **Indicatorii de realizare:**

1) Centrul planifică resurse financiare pentru procurarea obiectelor de igienă personală în scopul asigurării respectării igienei personale a beneficiarilor.

2) Asistența pentru respectarea igienei personale a beneficiarilor este asigurată de către personalul din cadrul Centrului.

#### Secțiunea a 3-a

#### Kinetoterapia și administrarea medicamentelor – Standardul 12

34. Centrul oferă beneficiarilor servicii de kinetoterapie și administrare a medicamentelor.

35. **Rezultatul:** Beneficiarii primesc servicii de recuperare a capacităților funcționale și menținere a stării sănătății conform programului individualizat de asistență și indicațiilor medicilor specialiști.

36. **Indicatorii de realizare:**

1) Centrul dispune de spații amenajate adecvat pentru desfășurarea activităților de kinetoterapie și recuperare a capacităților funcționale, administrare a medicamentelor.

2) Asistentul medical/kinetoterapeut din cadrul Centrului desfășoară activități de kinetoterapie și recuperare a capacităților funcționale, administrare a medicamentelor beneficiarilor.

3) Personalul Centrului încurajează și sprijină beneficiarii să manifeste inițiativă, să execute, în măsura posibilităților, activități cotidiene, fiind luate toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor de accident, îmbolnăvire.

#### **Secțiunea a 4-a**

##### **Terapia ocupațională și dezvoltarea abilităților – Standardul 13**

37. Centrul asigură organizarea diferitor activități de ergoterapie și dezvoltare a abilităților beneficiarilor.

**38. Rezultatul:** Beneficiarii sînt antrenați în activități de ergoterapie și de dezvoltare a abilităților.

**39. Indicatorii de realizare:**

1) Centrul creează condiții și posibilități de implicare a beneficiarilor în diferite activități de ergoterapie și de dezvoltare a abilităților.

2) Personalul Centrului organizează diferite activități cu elemente ale meșteșugăritului popular (croșetare, împletitul în lozie și în pănuși, olărit), activități la calculatoare etc.

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

4) Beneficiarii care doresc să se angajeze în câmpul muncii beneficiază de suportul personalului Centrului pentru incluziunea în câmpul muncii, cu implicarea altor autorități și instituții responsabile.

#### **Secțiunea a 5-a**

##### **Alimentația – Standardul 14**

40. Centrul dispune de spații amenajate adecvat și de condiții pentru alimentația beneficiarilor.

**41. Rezultatul:** Beneficiarii sînt alimentați în cadrul Centrului.

**42. Indicatorii de realizare:**

1) Centrul planifică resurse financiare pentru procurarea produselor alimentare.

2) Personalul Centrului încurajează participarea beneficiarilor la pregătirea gustărilor, la servirea și la spălarea veselei, în vederea menținerii și dezvoltării abilităților de autodeservire în afara Centrului.

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

### **Capitolul IV**

#### **Managementul resurselor umane și planificarea activității Centrului**

##### **Secțiunea 1**

##### **Structura și calificarea personalului – Standardul 15**

43. Centrul dispune de o structură de personal în concordanță cu scopul și obiectivele sale și cu profilul beneficiarilor.

**44. Rezultatul:** Personalul Centrului asigură desfășurarea efectivă și eficientă a activităților/serviciilor în cadrul Centrului.

**45. Indicatorii de realizare:**

1) Statul de personal al Centrului corespunde scopului și obiectivelor acestuia și profilului beneficiarilor, activităților/serviciilor prestate.

2) Conducerea Centrului elaborează anual schema de încadrare pentru a răspunde cerințelor/nevoilor beneficiarilor.

3) Centrul poate să utilizeze personal voluntar, conform legislației, care nu este inclus în schema de încadrare a instituției și nu poate prelua responsabilitățile personalului specializat, ci numai atribuțiile care sînt precizate în contractul de voluntariat.

4) Pentru fiecare angajat există o fișă a postului în care sînt prevăzute atribuțiile de funcție, drepturile și responsabilitățile acestuia.

5) Conducerea Centrului revizuieste periodic fișele postului, în funcție de politica unității și de standardele de calitate.

6) Fiecare angajat are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului.

7) Fiecare angajat are obligația de a cunoaște și a respecta prevederile fișei postului pe care îl ocupă.

##### **Secțiunea a 2-a**

##### **Angajarea personalului – standardul 16**

46. Centrul respectă procedura de angajare și promovare a personalului.

**47. Rezultatul:** Personalul Centrului are calificarea, competența, experiența și calitățile personale potrivit cerințelor profesionale stabilite.

**48. Indicatorii de realizare:**

1) Centrul efectuează selectarea, angajarea și promovarea personalului în conformitate cu legislația.

2) Angajarea personalului se realizează în bază de contract individual de muncă, cu respectarea prevederilor legislației.

##### **Secțiunea a 3-a**

##### **Formarea profesională a personalului – standardul 17**

49. Centrul asigură formarea inițială și continuă a personalului din cadrul Serviciului.

**50. Rezultatul:** Formarea personalului Centrului contribuie la prestarea unor servicii de calitate.

**51. Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul de servicii asigură formarea personalului specializat.  
2) La angajare, personalul specializat al Centrului beneficiază de un program de formare inițială cu o durată de 50 de ore.

3) Managerul Centrului 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 servicii, anual, pentru personalul specializat cursuri de formare profesională continuă, cu durata de minimum 20 de ore.

#### **Secțiunea a 4-a**

##### **Documentele referitoare la resursele umane – standardul 18**

**52.** Centrul asigură întocmirea și păstrarea documentelor referitoare la resursele umane.

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

**54. Indicatorii de realizare:**

1) Centrul deține următoarele documente cu privire la resursele umane:

- a) fișele de post ale personalului angajat;
- b) dosarele personale ale personalului angajat;
- c) rapoartele de evaluare a performanțelor profesionale;
- d) alte documente, în caz de necesitate.

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

#### **Secțiunea a 5-a**

##### **Evaluarea performanței personalului – standardul 19**

**55.** Centrul asigură evaluarea anuală a competențelor profesionale ale personalului.

**56. Rezultatul:** Evaluarea anuală a competențelor profesionale contribuie la creșterea calității serviciilor prestate în cadrul Centrului.

**57. Indicatorii de realizare:**

1) Evaluarea personalului se realizează anual.

2) Procesul de evaluare se efectuează conform grilei de evaluare bazate pe criterii clare și se axează pe:

- a) rezultatele activității personalului;
- b) rezultatele participării la cursuri de formare profesională.

3) Rezultatele evaluării personalului sînt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de formare a personalului.

#### **Secțiunea a 6-a**

##### **Evaluarea și planificarea activității – standardul 20**

**58.** Managerul Centrului asigură planificarea activității Centrului în scopul corespunderii acestuia necesităților beneficiarilor.

**59. Rezultatul:** Serviciile prestate de Centru corespund necesităților beneficiarilor.

**60. Indicatori de realizare:**

1) Managerul Centrului asigură planificarea activităților Centrului și realizarea acestora, întocmește rapoartele semestriale și anuale de activitate pe care le prezintă Prestatorului, beneficiarilor, altor persoane interesate.

2) Managerul Centrului, la începutul fiecărui an, aprobă planul de activitate al Centrului.

3) Managerul Centrului elaborează un plan strategic și definește obiectivele concrete de dezvoltare a Centrului pentru o perioadă de 3-5 ani.

4) Managerul Centrului aplică o strategie de relații publice, bazată pe o comunicare și colaborare activă la nivel local.

5) Parteneriatele dintre Centru/Prestator și organizațiile neguvernamentale, autoritățile publice și instituții se realizează în baza acordurilor de colaborare încheiate, care prevăd drepturile și obligațiile părților, modalitatea de conlucrare, cofinanțarea Centrului pentru prestarea serviciilor conform necesităților beneficiarilor și asigurarea durabilității activității acestuia.

**REGULAMENT**  
**Privind organizarea și funcționarea Serviciului social „RESPIRO,, din cadrul**  
**Centrului Comunitar Multifuncțional „UNIVERSUL”**  
**Din comuna Piatra,raionul Orhei.**

**Capitolul I**

**Dispoziții generale**

În scopul implementării prevederilor *Versiune în vigoare* cu modificările și completările ulterioare *din 11.08.17 în baza modificărilor prin HG592 din 24.07.17, MO289-300/11.08.17 art.727, se aprobă:*

1. Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Respiro” (în continuare – Regulament) reglementează modul de organizare și funcționare a Serviciului.
2. Serviciul social „Respiro” (în continuare – Serviciu) se instituie prin decizia Consiliului raional.
3. Serviciul își desfășoară activitatea pe lângă Direcția Generală de Asistență Socială și Protecție a Familiei Orhei, în conformitate cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate ale Serviciului, dispozițiile autorității administrației publice locale care l-a instituit și prevederile legislației în vigoare.
4. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate semnifică următoarele:
  - 1) **Serviciul social „Respiro”** – serviciu specializat, care oferă asistență socială, suport, îngrijire și supraveghere 24 de ore persoanelor cu dizabilități, în cadrul centrului specializat, pentru ca familiile, rudele sau alte persoane care le îngrijesc să poată beneficia de un repaus de maximum 30 de zile pe an;
  - 2) **beneficiari ai Serviciului** – persoane cu dizabilități severe, selectate în conformitate cu criteriile de admitere a beneficiarilor în cadrul Serviciului;
  - 3) **solicitant al Serviciului** – părintele, reprezentantul legal, membrul familiei, ruda, persoana implicată în îngrijirea continuă a persoanei cu dizabilități, care depune cerere de acordare a Serviciului;
  - 4) **prestator de serviciu** – Direcția Generală Asistență Socială și Protecție a Familiei Orhei;
  - 5) **șeful Serviciului** –managerul Centrului, cu funcție de coordonare a Serviciului;
  - 6) **manager de caz** – specialist din cadrul Centrului, căruia i s-a repartizat cazul beneficiarului pe perioada plasamentului în Serviciu ;
  - 7) **echipa multidisciplinară de specialiști** – grupul de specialiști din cadrul Centrului și din alte instituții (asistent social, lucrător social, medic de familie, pedagog etc.), care colaborează la soluționarea situațiilor de dificultate a beneficiarului conform prevederilor managementului de caz;
  - 8) **managementul de caz** – instrucțiune metodică elaborată și aprobată de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, care descrie procedura managementului de caz în asistența socială;
  - 9) **manualul operațional al Serviciului** – ghid elaborat și aprobat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, care conține proceduri, instrumente de lucru și modele de documente cu menirea de a acorda ajutor managerului de caz, specialiștilor în domeniu și prestatorului în prestarea eficientă a serviciilor;
  - 10) **standarde minime de calitate pentru Serviciul social „Respiro”** – norme obligatorii a căror aplicare garantează un minim de calitate a serviciilor în domeniu (în continuare – Standarde minime de calitate).
5. Perioada prestării Serviciului se stabilește de echipa multidisciplinară de specialiști, în funcție de necesitățile de îngrijire și suportul special al beneficiarului. Termenul maxim de prestare a Serviciului către beneficiar constituie 30 de zile pe an.
6. Prestarea Serviciului se va realiza în cadrul centrului specializat.

**Capitolul II**

**Principiile de organizare,scopul  
și obiectivele Serviciului**

7.Serviciul va fi creat și implementat în conformitate cu următoarele principii:

- 1) respectului necondiționat al demnității și integrității personale ;
- 2) prestării serviciilor doar în folosul beneficiarului ;
- 3) abordării multidisciplinare în procesul de îngrijire și în realizarea incluziunii sociale a persoanei cu dizabilități;
- 4) promovării rolurilor sociale valorizate și a imaginii pozitive a persoanelor cu dizabilități;
- 5) legăturii indispensabile cu familia, rețeaua socială și comunitatea;
- 6) participării beneficiarului în procesul de planificare și prestare a serviciilor;
- 7) adaptării Serviciului la necesitățile individuale ale beneficiarului;
- 8) asigurării confidențialității datelor cu caracter personal ale beneficiarului, obținute în procesul de prestare a serviciilor;
- 9)planificării activității Serviciului centrat pe persoană ;
- 10) transparenței și deschiderii spre comunitate .

8. **Scopul Serviciului** este acordarea asistenței specializate timp de 24 de ore persoanelor cu dizabilități pe o perioadă de maximum 30 de zile pe an, timp în care familiile, rudele sau persoanele care le îngrijesc beneficiază de o perioadă de repaus .

9. **Obiectivele Serviciului** sunt următoarele :

- 1) cazarea, alimentarea, asigurarea condițiilor minime de trai și a condițiilor igienico-sanitare necesare beneficiarilor Serviciului ;
- 2) protecția, supravegherea stării de sănătate, îngrijirea și suportul beneficiarilor;
- 3) dezvoltarea abilităților de autoservire și de autonomie și a climatului favorabil dezvoltării personalității beneficiarilor Serviciului;
- 4) după caz, asigurarea accesului beneficiarilor la educație;
- 5) asigurarea socializării beneficiarilor, dezvoltarea relațiilor cu comunitatea ;
- 6) dezvoltarea abilităților beneficiarilor pentru o viață independentă în comunitate;
- 7) consilierea psiho-socială și sprijin pentru părinți/îngrijitori în vederea depășirii situațiilor de criză.

**Capitolul III**  
**organizarea și funcționarea Serviciului**  
**Secțiunea 1-a**  
**Competențele și drepturile prestatorului**  
**de Serviciu**

10. Pornind de la modul de organizare și funcționare a Serviciului prestatorul de serviciu realizează următoarele competențe:

- 1) prestează serviciul în conformitate cu standardele minime de calitate ale acestuia, potrivit prevederilor legislației;
- 2) utilizează procedura privind plasarea, suspendarea și încetarea plasamentului beneficiarului în Serviciu în baza deciziei structurii teritoriale de asistență socială și recomandările echipei multidisciplinare de specialiști, comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate, în cazul copiilor;
- 3) asigură Serviciul cu personal, în condițiile standardelor minime de calitate și în funcție de numărul de beneficiari plasați ;
- 4) asigură cazarea, supravegherea sănătății și îngrijirea beneficiarului plasat în Serviciu;
- 5) asigură dotarea spațiului cu destinație de prestare a serviciului cu inventarul și utilajul necesar, conform standardelor minime de calitate;
- 6) asigură evidența contabilă;
- 7) suportă cheltuielile de gospodărire pentru întreținerea și deservirea imobilului conform prevederilor legale;
- 8) asigură beneficiarii Serviciului cu alimentație, obiecte de igienă personală și medicamente de primă necesitate;
- 9) asigură beneficiarilor protecție și asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;
- 10) asigură un sistem de primire, înregistrare și soluționare a sesizărilor și reclamațiilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Serviciului, în conformitate cu Legea nr.190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare;
- 11) colaborează permanent cu autoritățile administrației publice locale, alți specialiști și prestatori de servicii sociale pentru incluziunea socială a beneficiarilor și accesul lor la alte servicii din comunitate.

11. Prestatorul de serviciu este în drept:

- 1) să colaboreze cu alți specialiști și să stabilească parteneriate cu autoritățile administrației publice locale, asociațiile obștești, instituțiile, organizațiile și agenții economici, în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația ;
- 2) să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile publice centrale și locale, instituții și organizații documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;
- 3) să primească și să utilizeze asistența financiară de la organizațiile internaționale, donatorii interni și externi și să o folosească în scopul realizării competențelor sale legate de prestarea serviciului respectiv, în conformitate cu legislația;
- 4) să exercite orice alte drepturi în conformitate cu legislația.

**Secțiunea a 2-a**  
**Personalul implicat în prestarea Serviciului**

12. Prestatorul de serviciu asigură funcționarea Serviciului, în conformitate cu atribuțiile și competențele acestuia.
13. Structura, statele de funcții și fișele de post ale personalului Serviciului sunt aprobate de prestatorul de serviciu, în conformitate cu scopul și obiectivele acestuia, manualul operațional al Serviciului, precum și cu prevederile legislației în vigoare.
14. Prestarea serviciilor beneficiarilor în cadrul Serviciului sînt efectuate de către specialiștii Serviciului (psihopedagog, asistent medical, dacăcă ș.a.), în conformitate cu planul individual de asistență și Standardele minime de calitate .
15. Prestatorul de serviciu angajează personalul în baza contractului individual de muncă sau, după caz, în baza contractului de prestări servicii, conform prevederilor legislației în vigoare.
16. Structura teritorială de asistență socială efectuează supervizarea activității Serviciului.
17. Structura teritorială de asistență socială are obligația de a promova, de a facilita și de a asigura formarea profesională inițială și continuă cu privire la asistența și suportul beneficiarilor din cadrul Serviciului, precum și în problemele ce țin de legislația în domeniu, destinate personalului Serviciului.
18. Formarea profesională va fi organizată în baza curriculumului unificat, aprobat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei pentru dezvoltarea competențelor profesionale teoretice și practice și învățarea metodelor și tehnicilor noi de lucru cu beneficiarii Serviciului.



19. Personalul Serviciului are obligația să aibă o atitudine atentă în relațiile cu beneficiarul și persoanele implicate în procesul de incluziune a acestuia, precum și să-și exercite cu operativitate și eficiență atribuțiile stabilite prin fișa de post.

### **Secțiunea a 3-a**

#### **Competențele personalului din cadrul Serviciului**

20. Șeful Serviciului este responsabil de :

- 1) planificarea și organizarea administrării tuturor resurselor financiare și materiale ale Serviciului, precum și de funcționarea acestuia în concordanță cu prevederile prezentului Regulament și Standardele minime de calitate ;
- 2) organizarea și monitorizarea activității personalului din cadrul Serviciului care prestează servicii, conform fișelor postului ;
- 3) asigurarea colaborării personalului Serviciului cu alți specialiști, alte instituții, organizații sau alte grupuri de suport comunitar în asistența și suportul special al beneficiarului;
- 4) ținerea și actualizarea evidenței beneficiarilor Serviciului ;
- 5) monitorizarea implementării planurilor individualizate de asistență ale beneficiarilor;
- 6) rezolvarea situațiilor de criză ale beneficiarilor Serviciului și a incidentelor;
- 7) referirea beneficiarului către alte servicii;
- 8) coordonarea activității sale cu prestatorul de serviciu, în scopul luării deciziilor cu privire la intervențiile specialiștilor Serviciului ;
- 9) prezentarea prestatorului de serviciu a informațiilor, formularelor și rapoartelor privind activitatea specialiștilor Serviciului, precum și starea și situația beneficiarilor admiși în Serviciu;
- 10) identificarea resurselor suplimentare pentru activitatea Serviciului.

21. În activitatea sa, șeful Serviciului se călăuzește de actele normative și legislative în vigoare, dispozițiile autorităților administrației publice centrale și locale, de prezentul Regulament și Standardele minime de calitate.

22. Psihopedagogul este responsabil de:

- 1) elaborarea și aplicarea testelor, chestionarelor pentru beneficiar și familia acestuia, precum și pentru alte persoane implicate în procesul de îngrijire a beneficiarului ;
- 2) planificarea și realizarea activităților educative și de dezvoltare a abilităților beneficiarilor în baza necesităților identificate în procesul de evaluare a beneficiarului și de consultare cu familia/îngrijitorul acestuia ;
- 3) consilierea familiei pentru reducerea riscului de abandon și instituționalizare a persoanei cu dizabilități, precum și elaborarea recomandărilor pentru petrecerea timpului liber, activitățile educaționale, dezvoltarea abilităților pentru o viață cât mai independentă ;
- 4) implementarea planurilor individuale de asistență a beneficiarilor pe perioada plasamentului în Serviciu;
- 5) înregistrarea într-un registru a intervențiilor privind fiecare beneficiar .

23. Asistentul medical este responsabil de:

- 1) înregistrarea într-un registru a intervențiilor privind fiecare beneficiar;
- 2) acordarea asistenței medicale și administrarea medicației, în caz de necesitate, recomandată de către medicul de familie sau de către medicii specialiști din cadrul instituțiilor medicale;
- 3) prestarea serviciilor de kinetoterapie, în cazul când lipsește kinetoterapeut;
- 4) monitorizarea stării sănătății beneficiarului pe perioada aflării în serviciu, inclusiv principalii indicatori vitali: pulsul, tensiunea arterială, frecvența respiratorie etc.

24. Dădăcă este responsabilă de:

- 1) îngrijirea și igiena personală a beneficiarilor;
- 2) suportul beneficiarilor în procesul de alimentație;
- 3) spălarea veselei și tacâmurilor;
- 4) asigurarea ordinii și curățeniei în spațiile comune, precum și în spațiile personale ale beneficiarilor Serviciului;
- 5) însoțirea beneficiarilor în cadrul diferitor activități, atât în interiorul, cât și în afara încăperilor unde se prestează Serviciul.

25. În vederea realizării competențelor funcționale ale Serviciului, manager implică și alt personal în prestarea serviciilor, în funcție de necesitățile beneficiarilor.

26. Serviciile de alimentație a beneficiarilor se realizează, după caz, de către personalul angajat în aceste scopuri.

### **Secțiunea a 4-a**

#### **Admiterea în Serviciu**

27. Pentru examinarea eligibilității admiterii în Serviciu, solicitantul, depune o cerere scrisă la asistentul social comunitar, la prestatorul de serviciu, sau la structura teritorială de asistență socială din unitatea administrativ-teritorială, în a cărei rază teritorială se afla domiciliul, reședința, sau se găsește acesta.

28. Cererea solicitantului este însoțită de următoarele documente :

- 1) copia actului personal de identitate;
- 2) copia actului de identitate a persoanei cu dizabilități care urmează a fi plasată în Serviciu;
- 3) copia certificatului de invaliditate a persoanei cu dizabilități care urmează a fi plasată în Serviciu;
- 4) extrasul-trimiterea de la medical de familie cu diagnoza beneficiarului;
- 5) Testul de la Covid-19 (prezentat nu mai târziu de 48 de zile .

6) acordul în scris al beneficiarului sau reprezentantului legal în cazul beneficiarului minor ori declarat incapabil de instanța de judecată;

7) copia hotărârii judecătorești și a deciziei autorității tutelare privind instituirea ocrotirii judiciare, în cazul beneficiarului care a fost declarat incapabil.

29. Asistentul social, după caz, specialistul responsabil din cadrul structurii teritoriale de asistență socială primește cererea solicitantului, însoțită de actele prevăzute la punctul 28 al prezentului Regulament, și o transmite echipei multidisciplinare de specialiști pentru efectuarea evaluării complexe. Asistentul social comunitar sau specialistul

responsabil, după caz, cere solicitantului, care a înregistrat cererea, pregătirea actelor prevăzute la punctul 28 al prezentului Regulament, în caz că acestea lipsesc sau sînt incomplete .

30.Echipa multidisciplinară de specialiști analizează documentele solicitantului în cadrul unei ședințe și efectuează evaluarea complexă.

31.Ulterior, Echipa multidisciplinară de specialiști transmite cererea solicitantului, cu actele anexate și evaluarea complexă structurii teritoriale de asistență socială.

32. Structura teritorială de asistență socială, în comun cu prestatorul, după examinarea dosarului și în termen de maximum 3 zile, decide asupra prestării Serviciului solicitantului în baza criteriilor de admitere a beneficiarilor în Serviciu, specificate în anexa la prezentul Regulament.

33.Structura teritorială de asistență socială refuză prestarea serviciului solicitantului atunci cînd persoana cu dizabilități care urmează a fi plasată în Serviciu nu se încadrează în criteriile de admitere în Serviciu, specificate în anexa la prezentul Regulament, lipsesc documentele specificate la punctul 28 al prezentului Regulament sau evaluarea complexă.

34.Structura teritorială de asistență socială comunică în scris despre refuzul său motivat de a acorda solicitantului Serviciul în termen de 3 zile lucrătoare de la luarea deciziei.

35.Odată cu plasarea beneficiarului în Serviciu în condițiile prezentului Regulament, Managerul Centrului desemnează asistentul social ca manager de caz, care împreună cu specialiștii Serviciului întocmesc planul individualizat de asistență și introduc în registrul de evidență a plasamentelor în Serviciu următoarele informații :

1) datele de identitate ale beneficiarului plasat în Serviciu și ale persoanelor care îl îngrijesc;

2) perioada plasamentului ;

3) diagnosticul beneficiarului.

36. Solicitantul Serviciului, pe de o parte, și șeful Serviciului, pe de altă parte, semnează un contract de prestare a serviciului.

Contractul de prestare a serviciului precizează :

1) obiectivele stabilite în cadrul planului individualizat de asistență a beneficiarului;

2) data începerii și încetării plasamentului;

3) responsabilitățile solicitantului Serviciului, precum și responsabilitățile specialiștilor Serviciului pe perioada plasamentului beneficiarului în Serviciu;

4)cauzele care pot determina suspendarea ori încetarea plasamentului;

5) obligația șefului Serviciului de a informa în scris solicitantul cu privire la orice situație, care ar determina încetarea plasamentului beneficiarului înainte de termenele stabilite.

38. Asistența medicală a beneficiarului, în caz de necesitate, este asigurată de către instituțiile medico-sanitare, în conformitate cu actele normative în vigoare .

39. În scopul asigurării accesului solicitanților la Serviciu, structura teritorială de asistență socială, în comun cu unitățile de asistență socială și șeful Serviciului, ține evidența solicitanților și elaborează un grafic anual privind prestarea Serviciului.

#### *Secțiunea a 5-a*

##### *Drepturile și obligațiile beneficiarului plasat în Serviciu*

40. Promovarea și respectarea drepturilor beneficiarilor Serviciului revine în principal managerului de caz și personalului Serviciului, autorităților administrației publice locale de nivelul al doilea în teritoriul cărora este plasat beneficiarul.

**41. Beneficiarul Serviciului ori reprezentantul lui legal, după caz, are dreptul :**

1) să fie informat asupra drepturilor și obligațiilor și să fie consultat cu privire la toate deciziile care îl privesc ;

2) să beneficieze de drepturi de asigurări sociale și drepturi de asistență socială acordate în condițiile legii;

3) să aplice, în condițiile Legii nr.190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare, procedura ce ține de înregistrarea și rezolvarea plîngerilor și reclamațiilor privind plasamentul în Serviciu;

4) să fie plasat într-un mediu fizic accesibil și sigur, conform necesităților sale de vîrstă și asistență, și cît mai apropiat de mediul familial;

5) să-și exprime liber opțiunile și să i se respecte opinia ;

6) să beneficieze de educație, ținând cont de opinia și capacitățile acestuia;

7) să primească vizitatori, să comunice și să aibă întreveneri private cu persoanele apropiate;

8) să fie asistat și sprijinit de personalul Serviciului;

9) să i se păstreze și utilizeze datele personale în siguranță și confidențialitate.

**42. Beneficiarul Serviciului și reprezentantul său legal, după caz, au următoarele obligații :**

1) să comunice prestatorului de serviciu sau managerului de caz, în termen de 2 zile lucrătoare despre orice eveniment de natură să conducă la modificarea, suspendarea sau încetarea dreptului de a fi plasat în Serviciu;

2) să se prezinte și să participe, la solicitarea managerului de caz, la ședințe pentru întocmirea planului individualizat de asistență;

3) să colaboreze cu managerul de caz și specialiștii Serviciului;

4) să respecte termenele acordului de colaborare semnat cu șeful Serviciului;

5) să respecte regulile interne ale Serviciului.

#### ***Secțiunea a 6-a***

##### ***Monitorizarea și evaluarea prestării Serviciului***

44. Managerul Centrului monitorizează prestarea Serviciului fiecărui beneficiar. Managerul de caz întocmește raportul de monitorizare, care este anexat la dosarul beneficiarului.

45. Rezultatul procesului de monitorizare este adus la cunoștința solicitantului Serviciului și beneficiarului în mod accesibil, în funcție de nivelul de înțelegere al acestuia.

46. Specialiștii din cadrul DGASPF evaluează anual activitatea Serviciului în baza rapoartelor de monitorizare prezentate de către Manager și în conformitate cu Standardele minime de calitate.

47. Specialiștii din cadrul DGASPF elaborează, în baza rapoartelor de monitorizare a serviciilor acordate, un raport anual de evaluare a eficienței și impactului Serviciului.

#### ***Secțiunea a 7-a***

##### ***Suspendarea și încetarea plasamentului beneficiarului în Serviciu***

48. Suspendarea sau încetarea plasamentului se face cu respectarea prevederilor prezentului Regulament, a Standardelor minime de calitate ale Serviciului și a prevederilor contractului de prestare a serviciului semnat de către solicitantul Serviciului cu șeful Serviciului.

49. Suspendarea sau încetarea plasamentului în Serviciu se efectuează la propunerea Managerului și în temeiul deciziei structurii teritoriale de asistență socială și a prestatorului, conform următoarelor criterii:

1) finalizarea perioadei de prestare a serviciului stabilită în decizia de admitere a beneficiarului în Serviciu și în contractul de prestare a serviciului ;

2) existența unor circumstanțe care ar putea afecta integritatea fizică sau psihică a unuia dintre beneficiarii Serviciului;

3) s-a sesizat faptul că plasamentul este în detrimentul beneficiarului.

51. Suspendarea, sau încetarea plasamentului beneficiarului în Serviciu se face doar cu avizarea solicitantului, cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte de încetarea sau suspendarea plasamentului beneficiarului.

#### ***Secțiunea a 8-a***

##### ***Modul de finanțare a Serviciului***

52. Serviciul este finanțat din următoarele surse:

1) bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea;

2) mijloacele speciale;

3) alte surse, conform legislației.

53. Prestatorii privați finanțează Serviciul din sursele proprii .

54. Salarizarea personalului Serviciului se efectuează conform legislației în vigoare, în baza devizului de cheltuieli al Serviciului, aprobat de către prestator.

**Dosarul personal al beneficiarului**

**Dosarul personal al beneficiarului pentru Serviciul, Respiro,  
include, după caz, următoarele acte:**

- a) cererea personală sau a reprezentantului legal;
- b) evaluarea inițială și complexă a beneficiarului;
- c) planul individualizat de asistență;
- d) acordul de colaborare încheiat între managerul de caz și beneficiar (*conform procedurii managementului de caz*);
- e) trimiterea-extras din fișa medicală a bolnavului de ambulatoriu, de staționar (F027e),  
Prezentarea testului la Covid- 19 (nu mai târziu de 48 ore);;
- f) copia actului de identitate/adeverința de naștere;
- g) copia legitimației de pensionar (după caz), copia certificatului de expertiză medicală a vitalității;
- i) demersul autorității administrației publice locale de nivelul întâi cu argumentarea necesității referirii beneficiarului  
către Serviciu;
- j) Avizul Comisiei raionale pentru protecția socială a persoanelor aflate în situație de dificultate
- k) Decizia de admitere în Serviciu, Respiro, eliberată de către DGASPF Orhei.

**Criteriile de admitere  
a beneficiarilor în Serviciu**

1. În procesul examinării cererilor de plasare în Serviciu a beneficiarilor se iau în considerare următoarele criterii:

- 1) posesia gradului de dizabilitate;
- 2) certificat care atestă necesitatea de îngrijire permanentă din partea altei persoane;
- 3) imposibilitatea de a se deservi de sine stătător sau de a fi plasat pentru îngrijire și supraveghere într-un alt serviciu, pentru perioada când familia, rudele sau persoana implicată în îngrijirea continuă necesită un repaus de maximum 30 de zile pe an;
- 4) starea de sănătate a beneficiarului certificată, care permite plasarea acestuia în Serviciu și nu pune în pericol integritatea celorlalți beneficiari;
- 5) Prezentarea testului la Covid-19 (nu mai târziu de 48 ore);
- 6) documentarea de către asistentul social al profilului beneficiarului în conformitate cu managementul de caz;
- 7) compatibilitatea de vârstă a beneficiarilor plasați în Serviciu.

2. În urma examinării criteriilor de corespundere, Direcția asistență socială și protecție a familiei emite o decizie prin care:

- 1) aprobă beneficiarul spre plasament în Serviciu;
- 2) aprobă beneficiarul spre plasament în Serviciu dar condiționat, cu scopul finalizării unor proceduri suplimentare de investigație;
- 3) refuză plasamentul beneficiarului în Serviciu;
- 4) recomandă beneficiarului alte servicii.



**STANDARDELE MINIME  
de calitate pentru Serviciul social specializat „Respiro”**

**Capitolul I**

**accesul la Serviciu**

**Secțiunea 1-a**

**Informarea – standardul 1**

Direcția Generală Asistență Socială și Protecția Familiei desfășoară activitatea de informare a populației și de promovare a Serviciului, inclusiv în forme accesibile persoanelor cu dizabilități.

Direcția Asistență Socială și Protecția Familiei:

- ✓ pune la dispoziția populației, în condițiile legii, materiale informative (materiale tipărite, înregistrări audio-video etc.) privind specificul Serviciului;
- ✓ asigură prezența în materialele informative a datelor accesibile, actualizate la zi cu referire la scopul și principiile de prestare a Serviciului, stabilirea eligibilității persoanelor care solicită plasarea în Serviciu, actele ce trebuie prezentate de solicitant sau reprezentantul său legal, condițiile de prestare a serviciului, mediul, calificarea personalului Serviciului, precum și termenii-cheie ai acordului de colaborare cu managerul de caz și a procedurii de soluționare a plîngerilor;
- ✓ asigură persoanelor cu dizabilități, reprezentanților lor legali și familiei lor posibilitatea să viziteze Serviciul pentru a cunoaște condițiile și modul de prestare a serviciului, personalul etc.;
- ✓ organizează întâlniri cu alți prestatori de servicii sociale, servicii de educație, sănătate, reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, asociații obștești, în vederea informării cu privire la activitatea Serviciului, criteriile de admitere, tipologia beneficiarilor pentru care este destinat Serviciul etc.

**Secțiunea a 2-a**

**Evaluarea necesităților potențialilor beneficiari  
ai Serviciului – standardul 2**

3. Plasamentul în Serviciu este realizat în urma evaluării inițiale și evaluării complexe a situației persoanei cu dizabilități severe, care urmează a fi plasată în Serviciu.

4. Persoanele cu dizabilități severe sînt admise în Serviciu numai dacă acesta le satisface necesitățile și le oferă asistența necesară, identificată în urma procesului de evaluare.

5. Asistentul social care activează în teritoriul primăriei în a cărei rază teritorială se află domiciliul, reședința sau se găsește solicitantul, efectuează o evaluare inițială a persoanei cu dizabilități severe care necesită a fi plasată în Serviciu și întocmește un raport de evaluare inițială.

6. În cazurile în care se stabilește necesitatea plasării persoanei cu dizabilități severe în Serviciu, asistentul social va efectua evaluarea complexă a persoanei respective, precum și a situației solicitantului.

7. Evaluarea complexă se efectuează în colaborare cu specialiștii în domeniu din cadrul echipei multidisciplinare de specialiști (asistent social comunitar, lucrător social, medic de familie, pedagog, psiholog etc.), cu participarea obligatorie a solicitantului și a potențialului beneficiar al Serviciului. Aceasta implică vizite la domiciliu și ședințe ale specialiștilor în domeniu.

8. Raportul de evaluare complexă a persoanei include numele, prenumele beneficiarului, statutul, data, luna, anul și locul nașterii, adresa, componența familiei și relația lui cu aceasta, alte contacte sociale, cronologia evenimentelor semnificative din viața acestuia, necesitățile emoționale, descrierea capacității de autoîngrijire, autonomia personală, starea generală de sănătate, greutatea, regimul alimentar (inclusiv preferințele alimentare), văzul, auzul, comunicarea, limbajul, locomoția, mobilitatea generală, medicația curentă, sănătatea mentală și dezvoltarea cognitivă, abilitățile de învățare, preocupările, necesitățile culturale, siguranța personală, posibilele riscuri pentru beneficiar, dependența de substanțe nocive (droguri, alcool, tutun etc.), serviciile sociale de care a beneficiat anterior, compatibilitățile cu ceilalți beneficiari din serviciu unde va fi plasat, alte date relevante despre beneficiar.

9. Rapoartele de evaluare complexă sînt anexate la dosarul beneficiarului. Datele sînt păstrate în regim de confidențialitate, conform prevederilor legale.

10. Solicitantul/beneficiarul/reprezentantul legal are acces la raportul de evaluare inițială și la raportul de evaluare complexă.

**Capitolul II**

**Plasamentul în Serviciu**

**Secțiunea 1-a**

**Prospectarea condițiilor de viață  
și de asistență în Serviciu – standardul 3**

11. Solicitanții Serviciului și potențialii beneficiari au dreptul să viziteze Serviciul anterior plasamentului.

12. Solicitanții Serviciului și potențialii beneficiari pot să viziteze Serviciul timp de o jumătate de zi (cel puțin) pentru a-i cunoaște pe ceilalți beneficiari, a se întâlni cu managerul de caz, personalul, a vedea salonul pe care urmează să o ocupe potențialul beneficiar și a-i face cunoștință cu persoanele cu care va împărți salonul.

13. Potențialul beneficiar este stabilit în plasamentul de probă, durata căruia nu va depăși, după caz, una sau două zile, pentru a se stabili compatibilitatea acestuia cu stilul de viață din Serviciu și cu ceilalți beneficiari.

14. Noul venit și ceilalți beneficiari din Serviciu sînt consultați în funcție de nivelul de înțelegere, pentru definitivarea deciziei la sfîrșitul perioadei de probă.

15. Dacă necesitățile specifice ale potențialului beneficiar nu corespund specificului Serviciului ori potențialul beneficiar nu este acceptat de beneficiarii plasați, în funcție de motivele respingerii, acesta va fi referit într-un alt centru sau tip de serviciu social.

16. Managerul Serviciului va preciza în scris Direcției Asistență Socială și Protecția Familiei și beneficiarului sau solicitantului motivele schimbării plasamentului sau ale respingerii din Serviciu, precum și modul de contestare a deciziei.

#### **Secțiunea a 2-a** **Pregătirea beneficiarilor pentru** **plasament – standardul 4**

17. În urma deciziei de plasament în Serviciu, în perioada de probă fiecare beneficiar, în funcție de necesitățile individuale, are dreptul la asistență și sprijin individual intens în vederea adaptării emoționale, protecției vieții și sănătății.

18. Perioada de asistență intensivă este stabilită de managerul de caz, în baza evaluării complexe a necesităților beneficiarului.

19. Prestatorul de serviciu, în comun cu managerul de caz și personalul angajat în Serviciu, oferă beneficiarului o perioadă de asistență și îngrijire intensivă.

20. Perioada de pregătire pentru plasament se realizează, în mod obligatoriu, în baza unui plan individualizat de asistență și va include activități alimentare, îngrijire și supraveghere, asistență socială, activități educative, instructive și terapeutice destinate dezvoltării și creșterii nivelului de autonomie și socializare a beneficiarului.

#### **Secțiunea a 3-a** **Planul individualizat de asistență – standardul 5**

21. Serviciul asigură o planificare individualizată a serviciilor pentru fiecare beneficiar, în baza Planului individualizat de asistență.

22. Planul individualizat de asistență se elaborează în baza evaluării inițiale și evaluării complexe a cazului beneficiarului.

23. La elaborarea Planului individualizat de asistență participă echipa multidisciplinară de specialiști ai Serviciului, solicitantul și beneficiarul.

24. Planul individualizat de asistență stabilește obiectivele ce trebuie atinse în perioada plasamentului, factorii care determină vulnerabilitatea beneficiarului și care trebuie înlăturați, acțiunile ce trebuie întreprinse și în ce interval de timp, serviciile asigurate beneficiarului pe perioada plasamentului în Serviciu, precum și persoanele implicate în realizarea Planului.

25. Planul individualizat de asistență conține, de asemenea, planificarea condițiilor în care se va efectua suspendarea și încetarea plasamentului în Serviciu, individual pentru fiecare beneficiar.

26. Responsabilitatea coordonării serviciilor incluse în Planul individualizat de asistență revine managerului de caz. În cazul în care beneficiarul necesită și alte servicii decît cele pe care le poate asigura Serviciul, acestea pot fi acordate de alți prestatori de servicii sau instituții specializate și vor fi incluse în Plan.

27. Planul individualizat de asistență este semnat de șeful Serviciului, și de solicitantul Serviciului

28. Planul individualizat de asistență constituie baza acordului de colaborare semnat între aceștia.

29. Șeful Serviciului este responsabil de monitorizarea implementării Planului individualizat de asistență a beneficiarului plasat în Serviciu.

#### **Secțiunea a 4-a** **Regulile comune interne ale** **Serviciului – standardul 6**

30. Serviciul sprijină beneficiarii pentru ca aceștia să-și stabilească prin consens (în funcție de nivelul de înțelegere) și să respecte reguli comune de comportament în cadrul Serviciului.

31. Managerul de caz asigură beneficiarilor sprijin pentru a stabili și respecta regulile scrise sau nescrise de comportament în cadrul Serviciului.

32. Regulile comune se referă la accesul la serviciu, păstrarea igienei și curățeniei, organizarea activităților, relațiile cu personalul Serviciului, restricțiile privind fumatul, consumul de băuturi alcoolice, utilizarea drogurilor, precum și la alte elemente ale vieții personale și de coabitare.

#### **Secțiunea a 5-a** **Condiții de locuit** **ale beneficiarului – standardul 7**

33. Condițiile generale de locuit corespund scopului și obiectivelor procesului de prestare a Serviciului.

34. Serviciul oferă beneficiarului un mediu sigur, accesibil și confortabil, asemănător mediului familial.

35. Serviciul va funcționa în incinta Centrului, astfel încît să permită accesul beneficiarului la toate resursele și facilitățile acesteia.

36. Serviciul dispune de dormitoare pentru beneficiari, cameră de zi, bucătărie și spații igienico-sanitare corespunzătoare numărului și necesităților beneficiarilor.

37. Prestatorul de serviciu asigură beneficiarul cu dreptul la intimitate, spațiu personal și confidențialitate într-un mod cât mai apropiat de mediul familial.

38. Prestatorul de serviciu asigură încăperile cu mobilierul și decorul minim necesar, care să corespundă necesităților evaluate ale beneficiarilor, să prezinte siguranță în utilizare și să fie accesibile acestora.

39. Serviciul are un aparat de telefon în funcție, accesibil tuturor beneficiarilor.

40. Spațiile interioare și cele exterioare sînt adecvat iluminate.

41. Fiecare beneficiar dispune de un spațiu locativ care include dormitorul și spații comune din locuință.

42. Fiecare beneficiar are un spațiu locativ total de minimum 9 m<sup>2</sup> și peste normă 10 m<sup>2</sup> în cazul beneficiarilor care utilizează permanent un scaun cu roțile.

43. Suprafața camerei de zi și a bucătăriei corespunde numărului și necesităților beneficiarilor.

44. În serviciu pot fi plasați maximum 6 beneficiari (2 copii și 4 adulți), cu condiția respectării spațiului minim locativ pentru fiecare beneficiar.

45. Beneficiarii care utilizează permanent un scaun cu roțile sînt plasați în odaie cu condițiile corespunzătoare.

46. Bucătăria și spațiile igienico-sanitare dispun de instalații și echipamente minime necesare utilizării lor conform destinației.

47. Beneficiarul are acces liber la spațiile Serviciului, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari, conform Regulamentului intern al Serviciului.

48. Persoanele sunt plasate în aceeași cameră în baza consimțămîntului reciproc al acestora (în funcție de nivelul de înțelegere) și al reprezentanților lor legali după caz, după evaluarea compatibilităților și a riscurilor coabitării.

#### **Secțiunea a 6-a**

##### **Asistența și suportul – standardul 8**

49. Beneficiarii sînt protejați, îngrijiți și sprijiniți continuu de managerul de caz și personalul Serviciului corespunzător nevoilor lor fizice și emoționale, în conformitate cu Planul individualizat de asistență, necesităților, intereselor și preferințelor acestora.

50. Prestatorul de serviciu asigură cazarea și condițiile igienico-sanitare, precum și din punctul de vedere cantitativ și calitativ hrana, echipamentul necesar beneficiarilor.

51. Prestatorul de serviciu supraveghează starea de sănătate, asigură acordarea primului ajutor medical de către personalul Serviciului și îngrijește permanent beneficiarul.

52. Serviciile sociale sau medicale suplimentare prevăzute în Planul individualizat de asistență, care nu sînt acordate în cadrul Serviciului se prestează, în conformitate cu legislația în vigoare, la recomandarea managerului de caz.

53. Prestatorul de serviciu asigură menținerea relațiilor personale ale beneficiarului, precum și contactele directe cu persoanele care sînt responsabile de îngrijire, rudele, precum și cu alte persoane față de care beneficiarul, inclusiv cel minor, are dezvoltate legături de atașament, dacă acest lucru nu contravine interesului lor.

54. Prestatorul de serviciu asigură suport emoțional și un climat favorabil dezvoltării personalității beneficiarului, inclusiv cel minor, precum și posibilități de petrecere a timpului liber și de socializare și dezvoltare a relațiilor beneficiarilor cu comunitatea.

55. Prestatorul de serviciu încurajează și sprijină beneficiarul să participe la desfășurarea activităților din cadrul Serviciului și să-și asume responsabilități conform dezvoltării și gradului său de maturitate.

56. În luarea deciziilor care îi privesc în mod direct sau indirect pe beneficiari, prestatorul de serviciu soliciță și ia în considerare opiniile acestora, în raport cu vîrsta și gradul de maturitate, precum și ale reprezentantului lor legal, și ale altor persoane importante pentru beneficiar, după caz.

#### **Secțiunea a 7-a**

##### **Înregistrarea și păstrarea datelor – standardul 9**

57. Prestatorul de serviciu aplică politici și proceduri scrise de înregistrare, utilizare și păstrare a datelor aferente procesului de furnizare a serviciilor. Acestea se înregistrează, utilizează și se păstrează conform politicilor și procedurilor stabilite de prestatorul de serviciu, cu respectarea prevederilor legale.

58. Înregistrarea și arhivarea datelor se efectuează cu promptitudine, în conformitate cu prevederile legale, normele metodologice stabilite și Manualul operațional al Serviciului.

59. Datele referitoare la beneficiarii Serviciului (evaluările, planurile individuale de asistență, contractele etc.) se păstrează în regim de confidențialitate de prestatorul de serviciu. Se asigură accesul necondiționat al beneficiarilor sau reprezentantului legal la datele care îl privesc pe beneficiar.

60. În situații speciale, cînd este necesar acordul scris al beneficiarului sau al reprezentantului său legal privind furnizarea unor informații personale, prestatorul de serviciu aplică proceduri scrise privind utilizarea sau eliberarea unor documente conținînd datele beneficiarilor.

61. Prestatorul de serviciu arhivează datele în dosare și le păstrează în condiții de securitate, le actualizează și le utilizează în conformitate cu prevederile legale.

#### **Secțiunea a 8-a**

##### **Procedura de soluționare a plîngerilor – standardul 10**

62. Serviciul deține și aplică o procedură scrisă, clară și eficientă de soluționare a plîngerilor cu privire la serviciile prestate, în conformitate cu Legea nr.190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare.

63. Plîngerea poate fi depusă în scris de către beneficiarul Serviciului, reprezentantul său legal, familia acestuia, autoritățile administrației publice locale de nivelul întîi sau nivelul al doilea, altă persoană terță.

64. Procedura de soluționare a plîngerilor este aplicabilă fiecărui beneficiar, fiindu-i accesibilă în forma stabilită de prestatorul de serviciu în funcție de nivelul acestuia de înțelegere. Acesta poate solicita sprijin din partea personalului Serviciului pentru a înregistra o plîngere privind prestarea serviciului.

65. Prestatorul de serviciu, șeful Serviciului, managerul de caz și alt personal al Serviciului garantează că nu vor aplica repercusiuni beneficiarului ca urmare a înregistrării ori soluționării plîngerii acestuia.

66. Managerul de caz păstrează într-un registru special și la dosarul beneficiarului înregistrări ale tuturor plîngerilor, precum și ale măsurilor luate pentru rezolvarea lor.

**Capitolul III**  
**Prevenirea formelor de violență**  
**Secțiunea 1-a**  
**Prevenirea formelor de violență asupra**  
**beneficiarului – standardul 11**

67. Prestatorul de serviciu asigură informarea personalului și a beneficiarilor Serviciului, prin modalități accesibile, după caz, asupra procedurilor cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau a acuzațiilor de violență asupra beneficiarilor.

68. Prestatorul de serviciu promovează și aplică măsuri de protejare a beneficiarilor împotriva oricărei forme de intimidare, discriminare, violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

69. Prestatorul de serviciu asigură măsuri de siguranță și securitate legale și necesare pentru asigurarea protecției beneficiarului împotriva evenimentelor și accidentelor cu potențial vătămător.

70. Personalul Serviciului încurajează și sprijină beneficiarii și reprezentanții săi legali să sesizeze orice formă de violență din partea personalului.

71. Persoanele (angajații, membrii familiei și rudele beneficiarului ș.a.) care identifică situații de violență, neglijare sau exploatare a unui beneficiar, au obligația de a înștiința imediat managerul de caz și prestatorul de serviciu, care adoptă măsuri conform legii, anunțînd după caz serviciul medical de urgență, poliția, procuratura etc.

**Secțiunea a 2-a**  
**Prevenirea formelor de violență asupra**  
**personalului – standardul 12**

72. Serviciul are un sistem de prevenire a violenței asupra personalului Serviciului din partea beneficiarului.

73. Personalul Serviciului trebuie să aibă un comportament adecvat în conformitate cu normele deontologice, care nu provoacă violență din partea beneficiarului.

74. Situațiile de violență care apar sînt comunicate managerului de caz, prestatorului de serviciu, reprezentantului legal, după caz, și se discută în cadrul ședințelor de supervizare.

75. În situații de violență asupra personalului, angajatul Serviciului, managerul de caz, prestatorul de serviciu sau reprezentantul legal anunță, după caz, serviciul medical de urgență, poliția și procuratura.

**Capitolul IV**  
**RESURSE UMANE**  
**Secțiunea 1-a**

**Angajarea personalului – standardul 13**

76. Serviciul dispune de o structură și de state de personal în concordanță cu misiunea și obiectivele sale, pentru desfășurarea eficientă a procesului de prestare a Serviciului.

77. Structura de personal a Serviciului include managerul, psihopedagogul, asistentul medical și dădași în dependență de numărul și nevoile individuale ale beneficiarilor plasați în serviciu.

78. Ponderea personalului se stabilește și se revizuieste periodic de prestatorul de serviciu, pentru a răspunde dinamicii cerințelor beneficiarilor Serviciului.

79. Personalul Serviciului activează după un program în corespundere cu Planul individualizat de asistență al beneficiarului.

80. Pentru fiecare poziție a personalului Serviciului există o fișă a postului în care sînt prevăzute rolul și responsabilitățile angajatului (calificare, experiență, abilități profesionale, calități morale etc.).

81. Fișele postului sînt corelate cu scopul și obiectivele Serviciului.

82. Fiecare angajat are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului.

83. Fiecare angajat are obligația de a cunoaște și respecta prevederile fișei postului pe care îl ocupă.

**Secțiunea a 2-a**  
**Formarea personalului – standardul 14**

84. Angajații Serviciului participă la cursuri de formare profesională, pentru a dobîndi abilitățile și cunoștințele necesare, în scopul oferirii serviciilor de calitate și sporirii nivelului lor de competențe profesionale.

85. Prestatorul de serviciu:

a) planifică formarea profesională inițială și continuă a personalului Serviciului, în baza curriculumului unificat, aprobat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei și potrivit obiectivelor și standardelor minime de calitate ale Serviciului;

b) identifică oportunitățile de perfecționare ale personalului Serviciului în vederea creșterii competențelor profesionale ale acestora;

c) elaborează periodic propuneri privind programele de instruire a specialiștilor Serviciului, conform necesităților de instruire identificate, politicile, bunele practici și cercetările în domeniu;

**d) ține evidența instruirilor de care a beneficiat personalul Serviciului.**

**Structura și stările de personal**  
Centru Comunitar Multifuncțional "UNIVERSUL" din satul Piatra

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

Nr d/o	Funcția	Categoria de salarizare	Numărul de unități / condiții speciale
1.	Managerul	Legea nr.270 din 23.11.2018	1,0 unitate
2.	Asistent medical		1,0 unitate
3.	Kinetoterapeut		1,0 unitate
4.	Asistent social		1,0 unitate
5.	Psihopedagog		1,0 unitate
6.	Dădacă		4,0 unități
7.	Bucătar		1,0 unitate
8.	Lucrător auxiliar		1,0 unitate
	<b>Total:</b>		<b>11,0 unități</b>

Secretarul Consiliului raional

Serghei Caraman