



REPUBLICA MOLDOVA CONSILIUL RAIONAL REZINA

MD 5400, or. Rezina, str. 27 August, nr. 1 Tel. 2-20-58; tel./fax 2-20-58

**DECIZIE nr. 6/13
din 17 decembrie 2020
or. Rezina**

**„Cu privire la modificarea Regulamentului
Centrului de plasament temporar pentru
copii separați de părinți”**

În temeiul art. 43 alin. (1) lit. q) al Legii Republicii Moldova privind administrația publică locală nr. 436-XV din 28.12.2006, Legii privind actele normative nr. 100/2017, examinînd demesul șefului Direcției Asistență Socială și Protecția Familiei, Consiliul raional Rezina

DECIDE:

1. Se modifică Regulamentul Centrului de plasament temporar pentru copiii separați de părinți „Picături de suflet” din s. Pripiceni-Răzeși, raionul Rezina, care va avea redacția conform anexei nr. 1.
2. Se aprobă Standardele Minime de Calitate pentru Serviciul social Centrul de plasament temporar pentru copiii separați de părinți, conform anexei nr. 2.
3. Responsabil pentru executarea prevederilor prezentei decizii se desemnează șeful Direcției Asistență Socială și Protecția Familiei dl Artin Boris.

Președintele ședinței

Valentin Rotari

Secretarul Consiliului raional

Mihail PLOȘNIȚA

REGULAMENTUL
de organizare și funcționare a Centrului de plasament temporar
pentru copii separați de părinți
„Picături de suflet”

din s.Pripiceni – Răzeși, r.Rezina

Capitolul I

Dispoziții generale

1. Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului Social Centrul de plasament pentru copii separați de părinți „Picături de suflet” (în continuare – Regulament) stabilește modul de organizare și funcționare a Centrului.

2..**Centrul de plasament „Picături de suflet”, (în continuare, Centrul)** reprezintă o instituție publică de profil social, care oferă servicii de sprijin în domeniul protecției sociale pentru copiii separați de părinți pentru o perioadă determinată de timp.

3. Centrul este creat în baza deciziei Consiliului raional Rezina, constituie o subdiviziune a Direcției asistență socială și protecție a familiei Rezina și își desfășoară activitatea în conformitate cu prezentul Regulament, legislația și Standardele minime de calitate în vigoare cu privire la serviciile sociale.

4. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate semnifică:

beneficiar al Centrului – copilul separat de părinți, inclusiv copilul victimă a violenței, neglijării, exploatării și traficului și, după caz, copilul cu dizabilități accentuate și medii, cu vârsta cuprinsă între 3 și 18 ani, și care nu poate fi plasat în Familia extinsă, în Serviciul Casă de copii de tip familial, Serviciul de asistență parentală profesionistă sau Serviciul Casa comunitară pentru copii în situație de risc;

manager de caz – specialistul din cadrul Direcției asistență socială și protecție a familiei; responsabil de coordonarea procesului de implementare a planului individual de asistență a copilului;

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

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

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

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

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

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

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

familie – părinții și copiii acestora;

familie extinsă – rudele copilului pînă la gradul IV inclusiv;

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

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

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

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

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

5. Activitatea Centrului este coordonată, monitorizată și evaluată de către Direcția asistență socială și protecție a familiei Rezina.

6. Centrul nu are statut de persoană juridică ,nu dispune de ștampilă și cont bancar.

II. SCOPUL OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE SERVICIULUI

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

8. Scopul general al Centrului este:

✓ Plasamentul temporar de urgență și planificat a copiilor scoși din familie, aflați în pericol iminent al vieții și sănătății lor, pentru protecția temporară, în vederea depășirii situațiilor de vulnerabilitate socială, cât și plasamentul temporar al copiilor scoși din serviciile sociale – Asistența Parentală Profesionistă și Casa de copii de tip familial, pe perioada concediilor de odihnă, cât și de boală a părinților educatori și a asistenților parentali profesioniști, și prestarea serviciilor specializate în vederea asigurării activităților de îngrijire, reabilitare și reintegrare socială;

✓ Oferirea asistenței psiho-pedagogice și sociale copiilor cu cerințe educaționale speciale pe timpul zilei.

9. Obiectivele Centrului sînt:

1) asigurarea condițiilor de îngrijire, întreținere, educație și dezvoltare a copilului în conformitate cu particularitățile de vîrstă, individuale, starea de sănătate și cu Standardele minime de calitate;

2) promovarea dezvoltării abilităților și deprinderilor copilului pentru o viață independentă;

3) asigurarea accesului copilului la serviciile comunitare și facilitarea procesului de (re)integrare familial și sau incluziune comunitară și socială.

10. Centrul își desfășoară activitatea în baza următoarelor principii:

- respectarea drepturilor și promovarea interesului superior ai beneficiarilor de servicii,
- respectarea opiniei beneficiarului,
- nondiscriminare,
- abordarea individualizată a copilului;
- promovarea incluziunii educaționale;
- accesibilitate la servicii de calitate,

- transparența informației, confidențialitate,
- protecția împotriva abuzului, neglijării și exploatarei copilului;
- asigurarea asistenței într-un mod prietenos;
- promovarea și respectarea drepturilor și a demnității umane, colaborării și parteneriatului,
- asigurarea dreptului la informare.

9. Beneficiari ai Centrului

✓ sunt: copii de vîrsta 2-18 ani, scoși din familia biologică sau extinsă aflați în pericol iminent al vieții și sănătății lor, cât și plasamentul temporar al copiilor scoși din serviciile sociale – Asistența Parentală Profesionistă și Casa de copii de tip familial, pe perioada concediilor de odihnă, cât și de boală a părinților - educatori și a asistenților parentali profesioniști, și plasați de urgență în Centru;

Capitolul III **Constituirea, organizarea și funcționarea Centrului**

10 Centrul este constituit în baza deciziei Consiliului raional.

Centrul este amplasat în s.Pripiceni – Răzeși, r. Rezina, este amenajat și dotat conform Standardelor minime de calitate, în condiții corespunzătoare de siguranță, confort și accesibilitate.

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

- 1) găzduire, întreținere, alimentare;
- 2) servicii pentru dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare și de comportament;
- 3) support pentru incluziune educațională;
- 4) formarea deprinderilor de viață (autoservire, igienă);
- 5) Serviciu de resocializare (pregătirea temelor, terapii ocupaționale, activități sportive și de recreere, de petrecere a timpului liber etc.)
- 6) Serviciul de asistență igienico-sanitară (duș, spălătorie).
- 7) orientarea profesională;
- 8) însoțirea copiilor la instituțiile medicale, administrarea medicamentelor prescrise de către medici, acordarea de prim ajutor medical, conform competenței.

12. Copiii încadrați într-o instituție de învățămînt, începînd cu clasa a cincea pînă la împlinirea vîrstei de 18 ani, beneficiază de indemnizație zilnică pentru copil, în conformitate cu prevederile stabilite de Guvern.

Introdus prin HG378 din 25.04.18, MO133-141/27.04.18 art.420

13. Centrul activează în regim non - stop, 7 zile pe săptămână, pentru 12 copii în plasament, și 5 zile în săptămână, luni – vineri, pentru 10 – copii în servicii de zi .

Secțiunea a 2-a. Managementul de caz.

13. Copiii sunt plasați în Centru în regim de urgență sau planificat.

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

15. Dispoziția autorității tutelare locale privind plasamentul de urgență al copilului și evaluarea inițială a situației copilului sînt transmise de către autoritatea tutelară locală directorului Centrului.

16. Pe perioada plasamentului planificat al copilului în Centru, originalul dosarului copilului și originalele tuturor documentelor cu care se completează dosarul

pe parcursul plasamentului, indiferent de autoritatea emitentă, se păstrează în Centru, iar autoritatea tutelară teritorială deține o copie a dosarului.

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

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

19. La plasarea copilului în Centru, în cazul în care planul individual de asistență are ca obiectiv (re)integrarea familială a copilului, se încheie un acord de plasament între directorul Centrului și reprezentantul legal al copilului (conform modelului din anexa la prezentul Regulament).

20. Centrul dispune de izolator, unde sînt plasați copiii bolnavi sau suspecți de o boală contagioasă.

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

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

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

24. După plasarea copilului, directorul Centrului desemnează o persoană-cheie pentru copil.

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

26. În termen de 7 zile calendaristice de la plasarea copilului, se realizează evaluarea complexă multidisciplinară a copilului, se identifică necesitățile acestuia și se elaborează planul individualizat de servicii.

27. La elaborarea planului individualizat de servicii participă persoana-cheie, copilul (în funcție de capacitatea sa de înțelegere) și reprezentantul legal al acestuia/alți membri ai familiei copilului/persoanele relevante pentru satisfacerea necesităților individuale identificate de asistență și dezvoltare ale acestuia.

28. Persoana-cheie asigură monitorizarea implementării planului individualizat de servicii și, în baza analizei progreselor realizate și a schimbărilor intervenite în perioada implementării pînă la momentul revizuirii planului, întocmește raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de servicii, a cărui copie o transmite managerului de caz.

29. Persoana-cheie revizuieste planul individualizat de servicii al copilului în baza reevaluării necesităților acestuia și a raportului cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de servicii, conform prevederilor Standardelor minime de calitate.

30. Concluziile sau recomandările rezultate din revizuirea planului individualizat de servicii al copilului se aduc la cunoștința copilului și, după caz, a reprezentantului legal al copilului, în cazul în care aceștia nu au participat la ședința de revizuire a planului.

31. Pe perioada plasamentului în Centru, copilului i se asigură menținerea relațiilor cu membrii familiei sau ai familiei extinse, dacă acest fapt nu contravine interesului superior al copilului.

32. Vizitele membrilor familiei sau familiei extinse și ale altor persoane sînt înregistrate în registrul unic de vizite.

33. Monitorizarea situației copilului plasat în Centru se realizează de către autoritatea tutelară teritorială.

34. Plasamentul copilului încetează în următoarele cazuri:

- 1) (re)integrarea copilului în familie sau adopția;
- 2) plasarea copilului într-un alt serviciu social;
- 3) atingerea majoratului, iar în cazul în care acesta își continuă studiile în liceu, la finalizarea studiilor liceale.

35. Pregătirea ieșirii copilului din Centru se realizează de către managerul de caz și persoana-cheie a copilului, în colaborare cu autoritatea tutelară locală de la domiciliul copilului.

36. În cazul (re)integrării copilului în familia biologică, asistentul social comunitar va realiza monitorizarea postplasament a situației copilului, conform Standardelor minime de calitate.

37. Centrul deține următoarele documente privind copiii plasați:

- 1) dosarul copilului, conform Standardelor minime de calitate;
- 2) registrul de evidență a copiilor plasați;
- 3) registrul unic de vizite.

38. Actele care se anexează la dosarul beneficiarului în momentul plasării în centru:

- a) copia actelor de identitate a părinților, reprezentantului legal;
- b) copia certificatului de naștere;
- c) certificat privind componența familiei;
- d) rezultatele investigației medicale generale complexe, după caz;
- e) cererea de admitere în Centrul a reprezentantului legal al copilului, după caz.

Capitolul IV

Managementul și personalul Centrului

Secțiunea 1. Resurse umane

39. Personalul Centrului include: personalul administrativ, personalul specializat și personalul auxiliar.

40. Personalul specializat este format din **asistent social, psiholog, pedagog (pedagog social, educator).**

41. Ținînd cont de necesitățile individuale ale copiilor beneficiari ai Serviciului, prestatorul de serviciu poate angaja și alți specialiști.

42. Personalul specializat este responsabil de procesul de dezvoltare, îngrijire și asistență a copiilor plasați în Centru, de viața și securitatea acestora.

43. Recrutarea și evaluarea personalului este realizată de către prestatorul serviciului.

44. Structura organizatorică și statele de personal sînt aprobate, conform legislației în vigoare, de către prestatorul de serviciu.

45. Prestatorul de serviciu angajează personal în conformitate cu Standardele minime de calitate ale Centrului și Codul muncii al Republicii Moldova, în baza contractului individual de muncă.

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

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

48. Numărul de personal din Centru este suficient pentru acoperirea tuturor serviciilor oferite și corespunde necesităților de îngrijire ale copiilor aflați în plasament.

49. Numărul total de persoane care lucrează zilnic nemijlocit cu copiii și planificarea timpului de lucru trebuie să asigure un raport constant adult-copil pentru 24 de ore, de-a lungul întregii săptămîni și al întregului an.

50. În Centru vor fi angajați cel puțin: **un asistent social, un psiholog și un număr corespunzător de pedagogi (educatori, pedagogi sociali)**, care să asigure supravegherea permanentă a copiilor de către **2 pedagogi (educatori, pedagogi sociali)**.

51. În funcție de specificul și necesitățile beneficiarilor, statele de personal specializat ale Serviciului pot fi majorate sau completate de către prestator cu alte tipuri de specialiști.

52. Înainte de aprobare, candidații la funcțiile specializate urmează cursul de formare profesională, organizat de prestatorul de serviciu.

53. Anual, personalul specializat participă la cursuri de formare profesională continuă, organizate de prestatorul serviciului.

54. Angajații Centrului sînt obligați să efectueze examenul medical profilactic la angajare și periodic, conform actelor normative în vigoare ale Ministerului Sănătății.

55. Evaluarea performanțelor personalului specializat este realizată anual de către directorul Centrului, care, totodată, înaintează autorității tutelare teritoriale din raza teritorială de activitate a Centrului rapoarte privind revizuirea anuală a competențelor profesionale ale personalului angajat.

56. Directorul Centrului asigură calitatea serviciului prestat prin organizarea cu regularitate a ședințelor de supervizare profesională a angajaților în vederea consolidării competențelor profesionale și a gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.

57. Supervizarea activității directorului Centrului este asigurată de către autoritatea tutelară teritorială din raza teritorială de activitate a Centrului.

58. Documentele Serviciului referitoare la resursele umane sînt:

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

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

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

Secțiunea a2-a: Managementul Centrului și procedura de raportare.

61. Centrul este condus de o persoană cu studii superioare în unul din următoarele domenii: pedagogie, psihologie, psihopedagogie, asistență socială, medicină, juridică, care are experiență și/sau pregătire managerială de cel puțin doi ani și în domeniul protecției sociale.

62. Managerul este angajat și eliberat din funcție conform legislației în vigoare, în baza ordinului Șefului Direcției asistență socială și protecției a familiei.

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

64. Managerul Centrului trebuie să fie apt, din punct de vedere moral și profesional, de a asigura securitatea și educarea copiilor, precum și buna funcționare a instituției pe care o conduce.

65. Managerul Centrului este responsabil de organizarea activității Centrului și de calitatea serviciilor prestate, este administratorul tuturor resurselor instituției, coordonează cu șeful DAS și PF Rezina angajarea și eliberarea personalului, este responsabil de activitatea juridică și administrativă a instituției.

66. Managerul Centrului asigură:

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

67. Managerul Centrului convoacă ședințele de planificare și monitorizare a activității Centrului săptămânal sau, la necesitate, în mod extraordinar.

68. În cazul în care managerul este în incapacitate temporară de a-și exercita atribuțiile de serviciu, responsabilitatea pentru buna funcționare a Centrului îi revine unui specialist din cadrul instituției, desemnat de Șeful DAS și PF la propunerea managerului.

69. Administrația Centrului elaborează și revizuieste periodic organigrama, pentru a răspunde dinamicii cerințelor beneficiarilor și o propune spre aprobare Consiliului raional Rezina.

70. Angajarea personalului se efectuează în baza contractului individual de muncă, încheiat în conformitate cu legislația în vigoare.

71. La momentul angajării, iar ulterior la fiecare 12 luni, personalul este obligat să efectueze examenul medical, conform standardelor Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.

73. 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 foloase necuvenite pentru munca prestată.

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

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

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

76. Managerul Centrului întocmește Rapoarte lunare, trimestriale, semestriale și anuale de activitate, care sunt prezentate structurii teritoriale de asistență socială.

77. Documentele referitoare la organizarea serviciului sunt:

- 1) Regulamentul intern de funcționare;
- 2) Planul de dezvoltare a Serviciului, planuri lunare, semestriale, anuale;
- 3) Rapoarte lunare, trimestriale, semestriale, anuale de activitate;
- 4) alte documente necesare.

Capitolul V

Finanțarea și patrimoniul Centrului

78. Centrul este finanțat din bugetul raional, donații, granturi, alte surse conform actelor normative în vigoare.

79. Mijloacele de finanțare ale Centrului sînt virate la contul DAS și PF Rezina.

Capitolul VI

Dispoziții finale

80. Calitatea serviciilor prestate va fi evaluată periodic de către structura locală care realizează monitorizarea prestatorilor de servicii sociale.

81. Activitatea Centrului încetează în baza deciziei Consiliului raional, în corespundere cu prevederile legislației în vigoare.

Secretarul Consiliului raional



Ploșnița Mihail

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

SERVICIU PRIETENOS COPILULUI
Accesibilitatea Serviciului – standardul 1

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

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

3. Indicatorii de realizare:

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

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

Informare și sensibilizare – standardul 2

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

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

6. Indicatorii de realizare:

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

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

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

4) Prestatorul de serviciu dispune de un ghid privind organizarea și funcționarea Serviciului, metodologia acestuia, precum și privind drepturile și responsabilitățile personalului.

5) Prestatorul de serviciu dispune de un ghid pentru copii, care descrie serviciile oferite acestora pe perioada plasamentului și drepturile lor în cadrul Centrului.

Abordarea individualizată – standardul 3

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

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

9. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu adaptează sistematic măsurile de îngrijire la necesitățile individuale ale copilului, în funcție de vîrstă, de nivelul de dezvoltare și de particularitățile culturale, etnice și religioase ale acestuia, respectîndu-i opinia.

2) Personalul Centrului asigură copilului cu dizabilități accesul la servicii specifice de sprijin și recuperare în vederea maximizării potențialului său de dezvoltare, pentru o mai bună incluziune socială.

Abordarea multidisciplinară – standardul 4

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

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

12. Indicatorii de realizare:

1) Managerul de caz implică specialiști relevanți la toate etapele de lucru cu copilul și familia.

2) Sarcinile stabilite și asumate de specialiști sînt înregistrate în planul individual de asistență al copilului.

3) Participarea specialiștilor la ședințele echipei multidisciplinare se fixează în scris, iar informația respectivă se anexează la dosarul copilului.

Participarea beneficiarului – standardul 5

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

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

15. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu utilizează proceduri clare privind exprimarea opiniei și participarea copilului la luarea deciziilor care îl vizează la toate etapele prestării serviciului, acestea fiind ajustate la particularitățile de vîrstă, starea de sănătate și la abilitățile de comunicare ale copilului.

2) Prestatorul de serviciu creează copilului și părinților acestuia condiții pentru exprimarea opiniei despre calitatea îngrijirii prin diferite modalități (prin telefon, discuții individuale, în scris etc.).

3) Persoana-cheie asigură informarea copilului și părinților acestuia despre acțiunile întreprinse ca urmare a consultării opiniei lor, precum și despre motivele neglijării propunerilor oferite de către copil sau părinți, în cazurile în care acestea contravin interesului superior al copilului sau nu sînt relevante scopului și obiectivelor Serviciului.

Confidențialitatea informației – standardul 6

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

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

18. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu dispune de reguli interne cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal, care sînt aduse la cunoștința copilului și familiei acestuia la momentul plasării lui în Centru.

2) Personalul Centrului cunoaște regulile de operare cu informația cu caracter personal.

Capitolul II

INTERESUL SUPERIOR AL COPILULUI

Identitatea copilului – standardul 7

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

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

21. Indicatorii de realizare:

1) Personalul Centrului creează condiții și aplică, în procesul de comunicare cu copilul, metode care contribuie la formarea autoaprecierii, a încrederii și a respectului de sine.

2) Prestatorul de serviciu facilitează și încurajează menținerea contactului copilului cu familia lui, cu prietenii și cu alte persoane importante, asigurînd accesul acestuia la informațiile despre proveniența și unele aspecte din viața sa.

3) Copilul este încurajat să înțeleagă și să prețuiască patrimoniul său cultural, etnic și religios.

4) Personalul Centrului asigură păstrarea obiectelor personale din trecutul copilului (scrisori, fotografii, cărți etc.), care sînt importante pentru menținerea identității copilului.

5) Personalul Centrului împreună cu copilul lucrează asupra „Cărții vieții”, care este transmisă copilului la încetarea plasamentului. În procesul de acumulare a informațiilor privind identitatea copilului sînt consultați părinții, membrii familiei extinse și alte persoane importante pentru copil.

Nondiscriminarea – standardul 8

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

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

24. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul de serviciu informează personalul Centrului privind prevederile legale în domeniul nondiscriminării.

2) Personalul Centrului cunoaște prevederile legale în domeniul nondiscriminării și aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a Serviciului.

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

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

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

27. Indicatorii de realizare:

1) Personalul Centrului creează condiții și aplică metode de comunicare importante pentru formarea demnității personale, a autoaprecierii, a încrederii și a respectului de sine la copil.

2) Personalul Centrului abordează cu atenție dorința/nedorința copilului plasat în Serviciu de a oferi informații cu privire la viața personală și la familia sa.

3) Personalul Centrului oferă copilului spațiu privat și intimitate, precum și posibilitatea de a păstra în siguranță bunurile personale.

**Mentținerea, dezvoltarea relațiilor cu membrii familiei și cu alte persoane
aproprite copilului – standardul 10**

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

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

30. Indicatorii de realizare:

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

2) Managerul de caz împreună cu persoana-cheie vor contribui la implementarea activităților practice pentru susținerea și/sau asistența copilului, în vederea menținerii și/sau dezvoltării relației copilului cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui.

3) În cazul în care frații și surorile nu sînt plasați împreună, prestatorul de serviciu asigură aranjamente pentru relaționarea lor cu regularitate, inclusiv petrecerea vacanțelor împreună.

4) În cazul în care unul sau ambii părinți se află în instituții penitenciare sau medicale (curative), prestatorul de serviciu asigură organizarea vizitelor, nu mai rar de o dată la trei luni, și transportarea copilului pentru vizitarea membrilor familiei, dacă aceste vizite nu contravin interesului superior al copilului.

5) Vizitarea copilului de către membrii familiei și de către alte persoane apropiate acestuia, precum și vizitarea acestora de către copil sînt înscrise de către persoana-cheie în registrul vizitelor.

6) Rezultatele vizitelor copilului sînt analizate în procesul de revizuire a planului individualizat de servicii.

Capitolul III

DEZVOLTAREA COPILULUI

Sănătatea copilului – standardul 11

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

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

33. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu asigură evaluarea necesităților de sănătate ale copilului, care este parte a raportului de evaluare a necesităților de asistență și dezvoltare ale copilului (istoria medicală, înregistrările examinărilor de dezvoltare, tratamentele și intervențiile medicale anterioare, alergiile sau reacțiile adverse la medicamente, datele despre imunizare etc.).

2) Persoana-cheie plasează copilul în evidența medicului de familie în cel mult trei zile de la momentul admiterii acestuia în Centru.

3) Persoana-cheie asigură prezența copilului la examenul medical în conformitate cu recomandările medicului de familie/medicilor specialiști.

4) Personalul Centrului cunoaște și respectă recomandările medicilor și specialiștilor de profil, administrează cu strictețe tratamentul copilului și realizează măsurile de prevenție.

5) Personalul Centrului aplică metode educative adecvate atât nivelului de vîrstă, cât și tipului de probleme, pentru a stimula copiii să adopte un stil de viață sănătos, să respecte igiena personală, alimentația sănătoasă și să practice exercițiul fizic.

6) Personalul Centrului asigură derularea programelor de educație sexuală și educație împotriva fumatului, a consumului de droguri și a băuturilor alcoolice. Se încurajează cunoașterea de către fiecare copil, în funcție de gradul de înțelegere, a riscurilor de îmbolnăvire.

7) Copiilor li se oferă oportunitatea să discute deschis și onest cu personalul Centrului și cu colegii lor despre problemele apărute (consum de alcool, droguri, substanțe stupefiante, fumat, sănătate sexuală etc.).

8) Centrul deține un registru de evidență a administrării tratamentelor medicamentoase și a primului ajutor acordat copilului.

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

10) Personalul Centrului este instruit cu privire la acordarea primului ajutor.

11) În biroul personalului Centrului se afișează lista cu numerele de telefoane ale persoanelor și serviciilor de contact pentru cazurile de urgență.

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

Igiena copilului – standardul 12

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

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

36. Indicatorii de realizare:

1) Copilului îi sînt formate deprinderi de autoîngrijire, fiind învățat să păstreze obiectele personale și să le mențină în curățenie.

2) Prestatorul de serviciu asigură copilului obiecte pentru igienă personală: periuță și pastă de dinți, șampon, pieptăn, prosop personal, lenjerie de pat și de corp, care sînt menținute în curățenie.

3) Locuința, mobilierul și comoditățile (baie, toaletă etc.) din cadrul Centrului sînt menținute în curățenie și igienizate corespunzător.

Alimentația și pregătirea meselor – standardul 13

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

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

39. Indicatorii de realizare:

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

Educația – standardul 14

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

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

42. Indicatorii de realizare:

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

Timpul liber și activitățile – standardul 15

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

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

45. Indicatorii de realizare:

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

2) Personalul Centrului asigură respectarea unui echilibru între activitățile de învățare și recreere pentru restabilirea potențialului fizic și psihic al copilului și pentru evitarea situațiilor de surmenaj și extenuare.

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

4) Personalul Centrului încurajează copilul să stabilească relații de prietenie cu copiii de aceeași vîrstă, acceptînd vizite reciproce la domiciliu.

Indemnizațiile zilnice – standardul 15¹

45¹. Copilului i se acordă indemnizație zilnică, precum și suport în formarea deprinderilor de gestionare a banilor.

45². **Rezultatul scontat:** Copilul beneficiază de indemnizație zilnică în fiecare zi și are deprinderi de gestionare eficientă a banilor.

45³. **Indicatorii de realizare:**

1) Indemnizația zilnică se acordă copilului în fiecare zi.

2) Copilului îi sînt formate deprinderi de gestionare a banilor proprii.

Introdus prin HG378 din 25.04.18, MO133-141/27.04.18 art.420

Capitolul IV

PROTECȚIA COPILULUI

Protecția împotriva violenței, neglijării și exploatării – standardul 16

46. Prestatorul de serviciu asigură copilului protecție împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, aplicînd un sistem de reguli și proceduri de prevenire și reacționare la astfel de cazuri.

47. **Rezultatul scontat:** Copilul este protejat de violență, neglijare și exploatare.

48. **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul de serviciu deține un set de reguli și proceduri de protecție a copilului împotriva violenței, neglijării și exploatării.

2) Personalul Centrului, copiii și familia acestora sînt informați, într-un limbaj accesibil, despre regulile și procedurile de protecție a copilului împotriva violenței, neglijării și exploatării.

3) Prestatorul de serviciu asigură instruirea personalului Centrului privind unele aspecte ale procesului de protecție a copilului împotriva violenței, neglijării și exploatării, depistarea semnelor și raportarea cazurilor de violență, neglijare și exploatare, înțelegerea și controlul comportamentului provocator al copilului, aplicarea măsurilor nonviolente de disciplinare a copilului.

4) Dacă au parvenit sesizări referitoare la cazurile suspecte de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului, personalul Centrului acționează conform prevederilor mecanismului intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării sau traficului.

5) Personalul Centrului împreună cu autoritatea tutelară locală și/sau teritorială asigură protecția și asistența copilului victimă a violenței, neglijării și exploatării, prevenind victimizarea repetată a acestuia.

Condiții sigure de viață – standardul 17

49. Prestatorul de serviciu asigură copilului condiții sigure de viață.

50. **Rezultatul scontat:** Copiii locuiesc într-un mediu fizic securizat, corespunzător vârstei și necesităților individuale.

51. **Indicatorii de realizare:**

1) Centrul se află într-o zonă favorabilă pentru creșterea și educarea copiilor, respectîndu-se următoarele criterii:

a) sectorul în care este amplasat are o infrastructură bine dezvoltată;

- b) serviciile din comunitate (instituțiile de învățământ, medicale, administrative, sociale, culturale) sînt proximale Centrului;
 - c) este amplasat la o distanță de cel puțin 1 km de zonele cu trafic auto intens;
 - d) este amplasat pe un teren care corespunde normelor sanitare și este autorizat de centrul de sănătate publică teritorial;
 - e) are conexiune la sistemele de apeduct, canalizare, electricitate, gaze naturale și telecomunicații.
- 2) Centrul este amenajat într-un mod care asigură accesibilitatea persoanelor cu dizabilități, fiind dotat cu căi de acces, instalate cu respectarea actelor normative în vigoare.
 - 3) Personalul Centrului asigură supravegherea copilului în cazul oricăror activități care presupun un anumit risc pentru viața și sănătatea copilului.
 - 4) Personalul Centrului trebuie să cunoască locul aflării, ocupațiile și prietenii copilului, întreprinzînd măsuri pentru a evita aflarea copilului fără supraveghere în locuri care prezintă risc pentru viața și sănătatea acestuia.
 - 5) Personalul Centrului trebuie să prevină implicarea copilului în activități care pun în pericol viața și sănătatea acestuia, precum și să evite relaționarea copilului cu persoane care demonstrează comportament antisocial.
 - 6) Medicamentele, substanțele chimice folosite pentru igienizarea încăperilor și prelucrarea solului se păstrează în locuri inaccesibile copilului.
 - 7) Copilul este informat despre amenințările și pericolele utilizării echipamentului și utilajului din Centru, avînd, în funcție de vîrstă, acces limitat, sau este învățat să utilizeze echipamentul și utilajele respective.
 - 8) Directorul Centrului afișează la un loc vizibil telefoanele de contact ale asistenței medicale urgente, poliției, serviciilor antiincendiar, gaze, precum și ale autorității tutelare locale și teritoriale, copiii fiind învățați să apeleze în cazuri de urgență la instituțiile respective.
 - 9) Copiii și personalul Centrului cunosc procedurile de evacuare urgentă în caz de incendiu sau cutremur.

Mediul intern al Centrului – standardul 18

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

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

54. Indicatorii de realizare:

1) Toate spațiile sînt asigurate cu sisteme de ventilare și de iluminat natural și artificial. Pentru copiii care au deficiențe de vedere, culorile și iluminarea sînt alese conform necesităților individuale ale acestora.

2) Prestatorul de serviciu și personalul Centrului asigură corespunderea odăilor pentru copii la următoarele cerințe:

a) în dormitoare sînt cazați cîte 2 copii, fiind asigurat un spațiu de cel puțin 6 m² per copil;

b) cazarea copiilor se face conform preferințelor acestora, precum și în funcție de necesitățile lor individuale;

c) sînt dotate cu pat, noptieră, dulap pentru haine, scaun și masă;

d) mobilierul este adecvat vîrstei copiilor și asigură condiții pentru odihnă, păstrarea obiectelor personale și pentru pregătirea temelor;

e) unele elemente separate ale mobilierului se pot încuia pentru securizarea păstrării de către copil a obiectelor personale;

f) în odaie este suficientă lumină pentru citit și pentru lucrul manual, în corespundere cu normele sanitare;

g) copiii pot individualiza odăile lor, decorîndu-le după bunul lor plac, în limitele normelor morale acceptate;

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

i) odăile sînt menținute într-o stare corespunzătoare și igienizate zilnic.

4) În unele cazuri este permisă amplasarea într-o singură odaie a 3 copii, cu condiția că au fost evaluate riscurile, compatibilitatea acestora și a fost consultată opinia copiilor.

5) Odăile copiilor cu dizabilități au spațiu suficient pentru a permite manevrabilitatea ușoară a scaunului cu roțile, fiind dotate cu echipamente și dispozitive corespunzătoare necesităților individuale ale copiilor.

6) Prestatorul de serviciu urmărește ca spațiile sanitaro-igienice să întrunească următoarele condiții:

a) fiecare spațiu igienico-sanitar este constituit din: toaletă, duș/cadă de baie, lavoar;

b) există cel puțin un spațiu igienico-sanitar la fiecare etaj, în cazul amplasării Serviciului în blocuri cu mai multe etaje;

c) spațiile igienico-sanitare sînt amplasate în apropierea dormitoarelor;

d) dușurile și toaleta sînt accesibile și adaptate nevoilor copiilor cu dizabilități locomotorii;

e) în grupurile sanitare există apă rece și caldă, instalațiile electrice sînt izolate, materialele utilizate la amenajarea grupurilor sanitare sînt alese astfel încît să permită întreținerea și igienizarea acestora;

f) grupurile sanitare sînt curățate și igienizate zilnic.

7) Personalul Centrului dispune de spații igienico-sanitare separate.

8) Personalul Centrului este în drept să deschidă din exterior, în caz de urgență, ușile spațiilor igienico-sanitare.

9) Centrul dispune de izolator, care are grup sanitar separat.

10) Centrul dispune de spații comune formate din: camera pentru recreere și camera pentru pregătirea temelor.

11) Camera pentru recreere este dotată cu mobilier și echipament pentru odihnă, jocuri, activități de socializare și discuții tematice în grup: masă comună, scaune, dulap pentru materiale educative, jocuri, jucării, echipament audiovideo.

12) Camera pentru pregătirea temelor este dotată cu: masă, scaune, dulap pentru cărți, materiale didactice și computer.

13) La fiecare etaj există o debara pentru păstrarea lenjeriei de pat, a prosoapelor și a fețelor de masă.

14) Centrul dispune de spațiu separat pentru personal.

15) Biroul pentru personal este dotat cu masă de birou, scaune, computer, safeu și dulap pentru cărți.

Depunerea și examinarea plîngerilor – standardul 19

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

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

57. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu dispune de o procedură de depunere și examinare a plîngerilor.

2) Prestatorul de serviciu asigură informarea copilului și familiei acestuia, precum și a personalului Centrului despre procedura de depunere și examinare a plîngerilor.

3) Prestatorul de serviciu dispune de un registru de înregistrare a plîngerilor, care conține inclusiv informații privind modul de examinare a plîngerilor și măsurile întreprinse.

Capitolul V

MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Secțiunea 1

Plasamentul copilului

Pregătirea copilului pentru plasamentul planificat – standardul 20

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

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

60. Indicatorii de realizare:

1) Pregătirea copilului pentru plasamentul planificat se realizează de către managerul de caz, în colaborare cu:

a) specialistul din cadrul personalului specializat, numit de către directorul Centrului;
b) asistentul social din instituția rezidențială, în cazul copiilor transferați din instituții rezidențiale;

c) asistentul social comunitar de la domiciliul copilului.

2) În procesul de pregătire a copilului pentru plasament, copilului și, după caz, familiei acestuia i se oferă, într-un limbaj accesibil, informații cu privire la modul de organizare și funcționare a Serviciului.

Plasarea copilului – standardul 21

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

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

63. Indicatorii de realizare:

1) Toți copiii sînt plasați în plasament planificat în Centru numai în baza dispoziției autorității tutelare teritoriale, care se emite conform avizului pozitiv al Comisiei raionale/municipale pentru protecția copilului aflat în dificultate (în continuare – *Comisie*).

2) Toți copiii plasați în plasament de urgență în Centru au la dosar dispoziția de plasament emisă de către autoritatea tutelară locală de la locul aflării copilului.

3) Directorul Centrului desemnează, după plasarea copilului în Serviciu, o persoană-cheie pentru copil.

4) Copiii plasați în Centru, al căror plan individual de asistență are obiectivul de (re)integrare familială dispun de un acord de plasament încheiat între directorul Centrului și reprezentantul legal al copilului.

Planul individualizat de servicii – standardul 22

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

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

66. Indicatorii de realizare:

1) Managerul de caz, în termen de 7 zile calendaristice de la data plasării copilului, asigură elaborarea planului individualizat de servicii în baza rezultatelor evaluării necesităților de asistență și dezvoltare ale copilului.

2) La elaborarea planului individualizat de servicii participă persoana-cheie, personalul specializat din cadrul Centrului, asistentul social comunitar împreună cu echipa multidisciplinară sau alți specialiști și, după caz, reprezentantul legal al copilului/alți membri ai familiei acestuia.

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

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

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

69. Indicatorii de realizare:

1) Persoana-cheie monitorizează implementarea planului individualizat de servicii și întocmește rapoarte lunare de monitorizare pentru fiecare copil, ale căror copii le transmite managerului de caz.

2) Managerul de caz, în funcție de rezultatele monitorizării planului individual de asistență și a informațiilor din rapoartele de monitorizare a implementării planului

individualizat de servicii, elaborează recomandări pentru revizuirea planului individualizat de servicii pe care le transmite persoanei-cheie.

3) Persoana-cheie efectuează revizuirea planului individualizat de servicii după prima lună de plasament, la trei luni de plasament, o dată la șase luni, precum și în caz de necesitate.

4) La revizuirea planului individualizat de servicii participă managerul de caz, persoana-cheie, copilul (în funcție de capacitatea sa de înțelegere), personalul specializat din cadrul Centrului și, după caz, părinții/alți membri ai familiei copilului, precum și alte persoane relevante.

5) Persoana-cheie întocmește procesul-verbal al ședinței de revizuire, în care include concluziile și recomandările privind modificarea și completarea planului individualizat de servicii. În funcție de rezultate:

a) întocmește planul individualizat de servicii, în care se reflectă modificările și completările respective;

b) prelungește termenul de implementare a planului individualizat de servicii existent;

c) aduce la cunoștința copilului, familiei și a specialiștilor responsabili de implementarea activităților din plan rezultatele revizuirii planului individualizat de servicii.

6) Directorul Centrului, prin ședințele individuale și de grup, monitorizează zilnic procesul de implementare a planului individualizat de servicii.

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

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

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

72. Indicatorii de realizare:

1) Managerul de caz împreună cu persoana-cheie cooperează cu autoritatea tutelară teritorială și alți specialiști relevanți în procesul de pregătire a ieșirii copilului din Serviciu, prin asigurarea realizării activităților corespunzătoare din planul individual de asistență și pune la dispoziția autorității tutelare teritoriale raportul privind oportunitatea încetării plasamentului și alte informații relevante pentru emiterea dispoziției privind încetarea plasamentului copilului.

2) În cazul tinerilor plasați în Serviciu pînă la atingerea vârstei de 18 ani sau finalizarea studiilor liceale, managerul de caz asigură ca planul individual de asistență și planul individualizat de servicii al copilului care se pregătește pentru ieșire din Serviciu să conțină activități de orientare profesională și de pregătire a acestuia pentru viața independentă. Totodată, copilul este informat despre suportul de care va beneficia după ieșirea din Serviciu.

3) Autoritatea tutelară teritorială, la solicitarea managerului de caz, examinează raportul privind oportunitatea încetării plasamentului și solicită avizul Comisiei, care se anexează la dosarul copilului.

4) La solicitarea președintelui Comisiei și/sau a membrilor Comisiei, prezența managerului de caz și a persoanei-cheie la ședința Comisiei este obligatorie.

5) Dispoziția de încetare a plasamentului copilului în Serviciu este emisă de către autoritatea tutelară teritorială numai în baza avizului pozitiv al Comisiei.

6) În cazul (re)integrării copilului în familia biologică, asistentul social comunitar de la domiciliul familiei realizează monitorizarea postplasament a situației copilului lunar, pe parcursul a 6 luni, întocmind rapoarte de monitorizare pe care le prezintă autorității tutelare teritoriale.

7) Rapoartele elaborate în procesul monitorizării postplasament se anexează la dosarul copilului.

Dosarul copilului plasat în Serviciu – standardul 25

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

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

75. Indicatorii de realizare:

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

- 2) Dosarul copilului plasat în Centru conține:
- a) certificatul de naștere al copilului (în cazul lipsei certificatului de naștere al copilului, managerul de caz participă și facilitează procesul de documentare a acestuia);
 - b) certificatul de botez sau altă informație privind apartenența religioasă a copilului, dacă copilul deține astfel de acte;
 - c) evaluarea inițială și complexă a situației copilului, cu anexarea diferitor documente complementare;
 - d) extrasul-trimitere (formular nr.027/e) din carnetul de dezvoltare al copilului (formular nr.112/e), care conține informația privind starea sănătății copilului, inclusiv dezvoltarea acestuia, maladiile suportate, tratamentele administrate, imunizările etc.;
 - e) planul individual de asistență și planurile individuale de asistență revizuite, după caz;
 - f) avizul/avizele Comisiei, avizul autorității tutelare locale și dispoziția/dispozițiile autorității tutelare teritoriale privind plasamentul planificat al copilului;
 - g) dispoziția autorității tutelare locale privind plasamentul de urgență al copilului, după caz;
 - h) acordul copilului, în cazul în care acesta a împlinit vârsta de 10 ani, de a fi plasat în Centru;
 - i) acordul de plasament al copilului încheiat între directorul Centrului și reprezentantul legal al copilului;
 - j) raportul/rapoartele de evaluare a necesităților de asistență și dezvoltare a copilului;
 - k) planul individualizat de servicii și planurile individualizate revizuite;
 - l) procesele-verbale ale ședințelor de revizuire a planului individual de asistență și a planului individualizat de servicii al copilului;
 - m) rapoartele lunare de monitorizare a implementării planului individualizat de servicii;
 - n) dispoziția autorității tutelare teritoriale de atribuire a statutului de copil rămas temporar fără ocrotire părintească sau de copil rămas fără ocrotire părintească și actele care confirmă circumstanțele care au dus la atribuirea respectivului statut;
 - o) caracteristica psihopedagogică a copilului, eliberată de către instituția în care s-a aflat anterior copilul, după caz;
 - p) actele care conțin informația privind situația școlară a copilului;
 - q) informațiile privind patrimoniul copilului și autoritățile/persoanele care poartă răspundere pentru administrarea acestuia;
 - r) actele ce atestă dreptul copilului la prestații sociale;
 - s) copia planului educațional individual, în cazul copilului cu necesități speciale;
 - t) raportul privind oportunitatea încetării plasamentului și avizul Comisiei;
 - u) dispoziția autorității tutelare teritoriale de încetare a plasamentului;
 - v) rapoartele de monitorizare postplasament a situației copilului.

Secțiunea a 2-a

Resurse umane

Angajarea și promovarea personalului – standardul 26

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

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

78. Indicatorii de realizare:

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

2) Angajarea personalului Centrului se face prin concurs.

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

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

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

Formarea profesională a personalului – standardul 27

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

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

81. Indicatorii de realizare:

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

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

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

Documentele Serviciului referitoare la resursele umane – standardul 28

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

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

84. Indicatorii de realizare:

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

a) fișele de post ale personalului angajat;

b) dosarele personale ale personalului angajat;

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

d) alte documente, în caz de necesitate.

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

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

Secțiunea a 3-a

Managementul resurselor umane și planificarea activității Serviciului Supervizarea personalului – standardul 29

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

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

87. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu organizează procesul de supervizare profesională.

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

3) Conținutul ședințelor de supervizare se referă la:

a) metodele și tehnicile aplicate;

b) discutarea cazurilor dificile și identificarea soluțiilor;

c) schimbul de experiență;

d) starea emoțională a personalului;

e) consolidarea spiritului de echipă.

4) Rezultatele supervizării specialiștilor sînt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de formare a personalului.

Evaluarea performanței personalului – standardul 30

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

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

90. Indicatorii de realizare:

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

Evaluarea și planificarea activității Serviciului – standardul 31

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

92. Rezultatul scontat: Conținutul Serviciului corespunde necesităților beneficiarilor.

93. Indicatorii de realizare:

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

Secretarul Consiliului raional



Ploșnița Mihail