

**Standarde minime de calitate pentru serviciile prestate în cadrul
Serviciul social integrat pentru persoanele fără adăpost**

Capitolul I

Principii generale de funcționare

Accesibilitatea Serviciului - standardul nr. 1

- 1) Prestatorul de serviciu garantează acces egal la Serviciu pentru toți beneficiarii care sunt eligibili.
- 2) **Rezultatul scontat:** Orice beneficiar eligibil poate beneficia de serviciul respectiv.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestatorul de serviciu respectă criteriile de eligibilitate a beneficiarilor.
 2. Prestatorul de serviciu întreprinde acțiuni sistematice pentru asigurarea prestării serviciilor de calitate beneficiarilor.
 3. Datele de contact ale prestatorului de serviciu (adresa, numărul de telefon/fax și e-mail) sunt disponibile populației.
 4. Populația poate contacta prestatorul de serviciu în scris, la telefon/fax, prin email.
 5. Personalul serviciului comunică cu solicitanții sau beneficiarii în limba română sau rusă, în funcție de limba vorbită de aceștia.

Informarea -- standardul nr. 2

- 1) Prestatorul asigură informarea comunității despre scopul, obiectivele și specificul serviciului.
- 2) **Rezultat scontat:** Membrii comunității cunosc și înțeleg esența Serviciului.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestatorul dispune de materiale informaționale (panouri informaționale, pliante, buclele, leflete, etc.).
 2. Informația este redată într-un limbaj simplu și accesibil.
 3. Informația este redată în limba română sau rusă, precum și în alte limbi vorbite de majoritatea populației din unitatea administrativ - teritorială.
 4. Prestatorul informează beneficiarii Serviciului/ populația despre Serviciu și conținutul acestuia, prin intermediul mass-media (radio, televiziune, presa scrisă), telefoniei și rețelei Internet.
 5. Raportul de activitate al Serviciului este public și accesibil.

6. Prestatorul dispune de materiale informative actualizate privind specificul Serviciului, într-un limbaj accesibil persoanelor fără adăpost.
7. Prestatorul informează comunitatea despre Serviciu.
8. Prestatorul asigură persoanelor fără adăpost și membrilor familiilor lor posibilitatea să viziteze Serviciul pentru a cunoaște scopul și obiectivele, inclusiv modul de desfășurare a activităților, etc.
9. Prestatorul organizează întâlniri cu alți prestatori de servicii sociale/sănătate, etc., reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, asociații obștești, în vederea informării cu privire la activitatea Serviciului în scopul identificării posibilităților de colaborare.
10. Prestatorul desfășoară campanii de informare privind conștientizarea problemelor persoanelor fără adăpost și prevenirea răspândirii fenomenului, precum și facilitarea incluziunii sociale acestora.

Nondiscriminare – standardul nr. 3

- 1) Prestatorul de serviciu asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciului.
- 2) **Rezultat scontat:** Serviciul este prestat fără nici o formă de discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinii politice sau de altă natură, de cetățenie, apartenența etnică sau origine socială, de statutul obținut prin naștere, de situație materială, de gradul și tipul de dizabilitate, etc.
- 3) **Indicatori de realizare**
 1. Prestatorul serviciului informează personalul privind prevederile legale în domeniul nondiscriminării.
 2. Prestatorul serviciului cunoaște prevederile legale în domeniul nondiscriminării și aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a serviciului.

Parteneriat - standardul nr. 4

- 1) Prestatorul stabilește parteneriate cu autoritățile administrației publice centrale/locale; organele de ordine și drept; organele teritoriale pentru ocuparea forței de muncă; asociații obștești; instituții, inclusiv medicale; organizații și agenți economici, alți prestatori de servicii relevanți pentru referirea/acordarea serviciilor suplimentare beneficiarilor Serviciului.
- 2) **Rezultat scontat:** Parteneriatele stabilite contribuie la intensificarea și diversificarea serviciilor oferite beneficiarilor și acordurile sunt implementate conform obiectivelor stabilite.
- 3) **Indicatori de realizare**

1. Numărul acordurilor de colaborare încheiate cu diferiți prestatori de servicii, precum și instituții relevante activității.
2. Numărul beneficiarii care primesc servicii/bunuri suplimentare în baza acordurilor încheiate.
3. Numărul beneficiarilor referiți către instituțiile medicale.
4. Numărul beneficiarii referiți către organele teritoriale pentru ocuparea forței de muncă.
5. Prestatorul cunoaște și aplică mecanismul de referire a beneficiarului în sistemul de servicii sociale.

Capitolul II

Organizarea și funcționarea Serviciului integrat

Secțiunea I

Structura și baza tehnico-materială a Serviciului integrat

Serviciul adăpost de noapte – standardul nr. 5

- 1) Serviciul adăpost de noapte contribuie direct la incluziunea socială și pregătirea pentru următoarele etape de incluziune socială a persoanelor fără adăpost.
- 2) **Rezultatul scontat:** Acordarea suportului necesar beneficiarilor conform necesităților și obiectivelor acestora.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Serviciul adăpost de noapte are o capacitate de maxim 70 beneficiari (cu posibilități de extensie a deservirii beneficiarilor pe perioada de iarnă încă cu 30 persoane).
 2. Rapoartele cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență a beneficiarului.
 3. Numărul beneficiarilor referiți în Serviciul adăpost de noapte de către: asistentul social, echipa mobilă, organele de ordine publică, structurile teritoriale de asistență socială, instituții de drept, reprezentanți ai ONG, voluntari, membrii comunității și la solicitarea directă a beneficiarului, etc.
 4. Durata medie de aflare a beneficiarului în serviciul de adăpost de noapte.
 5. Numărul beneficiarilor investigați la instituția medicală primară care dispun de aviz privind starea sănătății.
 6. Numărul beneficiarilor referiți către serviciile medicale cu diagnoza TB, HIV/SIDA, hepatită, etc.
 7. Numărul beneficiarilor cărora li s-a perfectat actele de identitate.
 8. Numărul beneficiarilor consiliați de asistentul social și psiholog.
 9. Numărul beneficiarilor referiți către Serviciul plasament temporar.

Serviciul plasament temporar – standardul nr. 6

- 1) Serviciul plasament temporar asigură prestarea calitativă a serviciilor și pregătirea beneficiarului pentru următoarea etapă.
- 2) **Rezultat scontat:** Beneficiarul este pregătit pentru etapa de plasament de lungă durată pentru formare profesională.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestatorul dispune de spații adecvate și suficiente pentru prestarea Serviciului plasament temporar.
 2. Serviciul plasament temporar are o capacitate de maxim 20 beneficiari.
 3. Rapoartele cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență a beneficiarului.
 4. Decizia comună a managerului de caz, echipei multidisciplinare și a beneficiarului privind trecerea acestuia din Serviciul adăpost de noapte în Serviciul plasament temporar.
 5. Durata medie de aflare a beneficiarului în Serviciul plasamentului temporar.
 6. Numărul beneficiarilor aflați în procesul de determinare a dizabilității și capacității de muncă, stabilirea pensiilor, precum și a prestațiilor sociale conform legislației și alte situații, etc.
 7. Numărul beneficiarilor în tratament de tuberculoză, HIV/SIDA, hepatite și alte maladii.
 8. Numărul beneficiarilor care au renunțat la Serviciu.
 9. Numărul beneficiarilor încadrați în câmpul muncii.
 10. Numărul beneficiarilor referiți către Serviciul plasament de lungă durată pentru formare profesională.

Serviciul de plasament de lungă durată pentru formare profesională – standardul nr. 7

- 1) Asigurarea beneficiarului cu servicii sociale calitative pentru facilitarea integrării sociale a acestuia.
- 2) **Rezultatul scontat:** Asigurarea integrării sociale a beneficiarilor.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Serviciul plasament de lungă durată pentru formarea profesională are o capacitate de maxim 10 beneficiari.
 2. Rapoartele cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență a beneficiarului.
 3. Decizia comună a managerului de caz, echipei multidisciplinare și a beneficiarului privind trecerea acestuia din Serviciul plasament temporar în Serviciul plasament de lungă durată pentru formare profesională.

4. Durata medie de aflare a beneficiarului în Serviciul plasament de lungă durată pentru formarea profesională.
5. Numărul beneficiarilor formați profesional.
6. Rapoartele lunare de monitorizare a cazului în perioada post-intervenție.

Baza tehnico-materială – standardul nr. 8

- 1) Prestatorul dispune de baza tehnico-materială necesară, specifică prestării Serviciului adăpost de noapte/Serviciul plasament temporar/Serviciul plasament de lungă durată pentru formarea profesională, inclusiv și a autorizațiilor corespunzătoare pentru funcționare.
- 2) **Rezultant scontat:** Baza tehnico-materială funcțională, modernizată și autorizații valabile.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestatorul deține:
 - a) Actele de proprietate, după caz contractul de locațiune;
 - b) Autorizațiile: igienico-sanitară, antiincendiară.
 2. Serviciul este amplasat într-o încăpere la sol sau la bloc, în comunitate, amenajat și dotat conform standardelor minime de calitate, astfel încât să ofere beneficiarilor condiții corespunzătoare de siguranță, confort și accesibilitate.

Secțiunea 2

Managementul de caz în cadrul Serviciului integrat

Admiterea în Serviciul integrat – standardul nr. 9

- 1) Prestatorul garantează accesul egal la Serviciul integrat pentru orice solicitant care satisface criteriile de eligibilitate.
- 2) **Rezultat scontat:** Orice solicitant eligibil este admis în Serviciul adăpost de noapte/Serviciul plasament temporar/Serviciul plasament de lungă durată pentru formare profesională în corespundere cu necesitățile individuale, după caz și progresele atinse.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Personalul dispune și aplică o procedură clară de admitere a beneficiarilor în Serviciul integrat, după cum urmează:
 - a) Serviciul adăpost de noapte;
 - b) Serviciul plasament temporar;
 - c) Serviciul plasament de lungă durată pentru formare profesională.
 2. Prestatorul dispune de criterii clare de eligibilitate a beneficiarilor pentru fiecare tip de serviciu în parte.

Evaluarea necesităților de asistență ale beneficiarului Serviciului integrat - standardul nr. 10

- 1) Prestatorul de serviciu asigură efectuarea evaluării necesităților de asistență ale beneficiarului pentru fiecare tip de serviciu în parte.
- 2) **Rezultatul scontat:** Necesitățile fiecărui beneficiar sunt evaluate.
- 3) **Indicatorii de realizare:**
 1. Evaluarea necesităților de asistență este realizată de către managerul de caz, cu implicarea beneficiarului, membrii echipei multidisciplinare, altor specialiști relevanți, după caz asistentului social comunitar și membrii familiilor acestora.
 2. Evaluarea inițială necesităților de asistență se realizează conform formularului din Anexa nr. 3 La Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru persoanele fără adăpost.
 3. Evaluarea complexă a necesităților de asistență socială se realizează conform Managementului de caz, aprobat prin Ordinul Ministrului Protecției Sociale, Familiei și Copilului (actualmente Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei) nr. 71 din 3 octombrie 2008.

Planificarea serviciilor – standardul nr. 11

- 1) Prestatorul asigură o planificare individualizată a serviciilor pentru fiecare beneficiar.
- 2) **Rezultat scontat:** Fiecare beneficiar dispune de un plan individualizat de asistență (în continuare – PIA), în funcție de tipul de Serviciu, necesitățile sale individuale și progresele atinse.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. PIA este elaborat în baza evaluării necesităților cu participarea beneficiarului și după caz, a echipei multidisciplinare.
 2. La elaborarea PIA participă managerul de caz, beneficiarul, managerul Serviciului, membrii echipei multidisciplinare, alți specialiști relevanți, după caz și membrii familiilor acestora.
 3. Procesul de elaborare a PIA implică analiza: dosarului beneficiarului, progreselor atinse, comportamentului și atitudinii beneficiarului plasat în Serviciu.
 4. PIA este elaborat în termen de o săptămână de la data plasării beneficiarului în Serviciu.
 5. PIA stabilește:
 - a) obiectivele ce urmează a fi atinse în cadrul Serviciului adăpost de noapte/ Serviciului plasament temporar/Serviciului plasament de lungă durată pentru formarea profesională;

- b) perioada aflării în serviciu;
 - c) acțiunile care urmează a fi realizate;
 - d) interval de timp pentru fiecare acțiune;
 - e) serviciile care urmează a fi asigurate beneficiarului;
 - f) persoanele implicate în realizarea PIA.
6. În cazul în care beneficiarul necesită și alte servicii decât cele pe care le poate asigura Serviciul, acestea pot fi acordate de alți prestatori de servicii sau instituții din comunitate și vor fi incluse în PIA.
 7. Managerul de caz în comun cu beneficiarul sînt responsabili de implementarea PIA.
 8. Managerul de caz revizuieste PIA, în caz de necesitate, dar nu mai rar de o dată în lună în Serviciul adăpost de noapte, odată în două luni în Serviciul plasament temporar și odată în trei luni în Serviciul plasament de lungă durată pentru formarea profesională.
 9. Revizuirea PIA se realizează în ședințe, cu participarea managerului de caz, membrii echipei multidisciplinare, beneficiarului, altor specialiști, după caz, membrii familiei acestuia.
 10. Managerul de caz întocmește procesul-verbal al ședinței de revizuire, în care include concluzii și recomandări privind modificarea / completarea PIA.

Suspendarea sau sistarea prestării de servicii în cadrul Serviciului integrat - Standardul nr. 12

- 1) Prestatorul deține și aplică procedura privind suspendarea sau sistarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului integrat.
- 2) **Rezultat scontat:** Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor în cadrul serviciului adăpost de noapte/Serviciului plasament temporar/Serviciului plasament de lungă durată pentru formarea profesională se realizează în condiții de siguranță pentru beneficiar.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Suspendarea sau sistarea se efectuează la cererea beneficiarului și/sau prestatorului sau a deciziei echipei multidisciplinare.
 2. Temeiurile de suspendare sau sistare sînt:
 - a) la realizarea obiectivelor stipulate în planul individualizat de asistență;
 - b) la depășirea unor criterii de eligibilitate a beneficiarului în care acesta s-a încadrat la admiterea în Serviciu;
 - c) la solicitarea beneficiarului;

- d) la încălcarea în mod repetat a Regulamentului de ordine interioară (încălcarea regimului de disciplină și sanitar; neparticiparea la programe și activități; abuz de alcool; consumul ilicit de substanțe psihoactive, etc.);
 - e) aducerea de prejudicii integrității fizice altor beneficiari sau personalului Serviciului;
 - f) alte situații care pot aduce prejudicii Serviciului și interesului superior al beneficiarului.
 - g) decesul beneficiarului.
3. Condițiile de suspendare sau sistare sînt aduse la cunoștința beneficiarului într-un mod accesibil pentru acesta.
 4. În caz de deces al beneficiarului, managerul Serviciului și prestatorul asigură serviciile de funerarii ale acestuia, cu respectarea, pe cît este posibil, a dorințelor defunctului.
 5. Informația privind suspendarea sau sistarea se arhivează în dosarul beneficiarului, în regim de confidențialitate.

Capitolul III

Organizarea și administrarea Serviciului integrat

Cadrul de organizare și funcționare a Serviciului integrat – Standardul nr. 13.

- 1) Prestatorul asigură un cadru de organizare și funcționare a Serviciului, conform prevederilor legale.
- 2) **Rezultatul scontat:** Serviciul este organizat și funcționează conform legislației.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Serviciul este instituit de către fondator, în baza unei decizii de instituire.
 2. Fondatorul deține și aplică un Regulament de organizare și funcționare a Serviciului, elaborat în baza Regulamentului-cadru și în conformitate cu prevederile legale în vederea realizării scopului și obiectivelor acestuia.
 3. Personalul Serviciului cunoaște și aplică prevederile legale în activitatea sa.

Planificarea și dezvoltarea Serviciului - Standardul nr. 14

- 1) Prestatorul planifică și asigură dezvoltarea Serviciului în corespundere cu schimbarea necesităților beneficiarilor, comunității, cadrului legal din domeniu și noilor metode de lucru cu beneficiarii.
- 2) **Rezultatul scontat:** Serviciul funcționează și se dezvoltă în baza unei planificări riguroase a activităților, cu respectarea normelor legale și a standardelor minime de calitate.
- 3) **Indicatori de realizare:**

1. Managerul Serviciului asigură includerea planificării și dezvoltării Serviciului în documentelor strategice elaborate și aprobate de prestator.
2. În baza documentelor strategice aprobate, Prestatorul elaborează și actualizează Planul anual de activitate a Serviciului.
3. Planul anual de activitate prevede activități concrete pentru îmbunătățirea calității Serviciului, termenele de realizare și persoanele responsabile pentru realizarea activităților.
4. La elaborarea/actualizarea Planului anual de activitate prestatorul de serviciu se conduce de raportul anual de evaluare a Serviciului, precum și a recomandărilor parvenite din parte altor instituții.

Managementul Serviciului - Standardul nr. 15

- 1) Managementul Serviciului este asigurat de către prestator prin intermediul managerului Serviciului.
- 2) **Rezultatul scontat:** Serviciul dispune de un sistem de management eficient; proceduri clare de planificare; procurare; gestionare a resurselor umane, financiare și materiale.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestator aprobă bugetul Serviciului și este responsabil de implementarea corectă și în termen a acestuia.
 2. Managerul Serviciului este responsabil de încheierea și semnarea contractelor cu furnizorii de servicii și produse în scopul asigurării calității Serviciului.
 3. Managerul Serviciului evaluează sistematic nevoile beneficiarilor și necesitățile de menținere a serviciului și elaborează proiectul bugetului anual pe care îl prezintă Prestatorului.
 4. Managerul este responsabil de gestionarea bunurilor Serviciului, purtând răspundere materială pentru acestea.
 5. Managerul este responsabil de asigurare după caz, a beneficiarilor Serviciului cu produse alimentare, medicamente de primă necesitate, îmbrăcăminte, încălțăminte, produse igienico-sanitare, inclusiv materiale educaționale și informaționale, conform normativelor în vigoare.

Evaluarea Serviciului - Standardul nr. 16

- 1) Prestatorul asigură evaluarea Serviciului în vederea îmbunătățirii rezultatelor activității acestuia.
- 2) **Rezultatul scontat:** Serviciu este evaluat sistematic și transparent, fiind asigurată calitatea acestuia.
- 3) **Indicatori de realizare:**

1. Evaluarea calității Serviciului este realizată de către prestator
2. Managerul Serviciului elaborează Raportul anual de activitate a Serviciului, pe care-l prezintă prestatorului/fondatorului.
3. La elaborarea Raportului anual de activitate a Serviciului, Managerul Serviciului se conduce de rapoartele trimestriale de activitate.
4. Prestatorul asigură evaluarea Serviciului și elaborează rapoarte de evaluare.

Confidențialitatea - Standardul nr. 17

- 1) Prestatorul asigură prelucrarea datelor cu caracter personal conform prevederilor legislației.
- 2) **Rezultatul scontat:** Datele cu caracter personal ale beneficiarului și personalului sînt prelucrate în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestatorul deține și aplică o metodologie internă cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal.
 2. Personalul Serviciului cunoaște și aplică metodologia cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal.
 3. Prestatorul informează beneficiarul și membrii familiei acestuia, despre regulile de operare cu informațiile cu caracter personal.

Capitolul IV

Îngrijirea, suportul și dezvoltarea persoanei fără adăpost

Abordarea individualizată - Standardul nr. 18

- 1) Prestatorul asigură o abordare individualizată a beneficiarilor în procesul de prestare a Serviciului.
- 2) **Rezultatul scontat:** Îngrijirea și suportul acordat în cadrul Serviciului corespund necesităților individuale ale beneficiarului.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestatorul și personalul ajustează sistematic activitățile de îngrijire și suport, în funcție de particularitățile individuale de dezvoltare, culturale, etnice și religioase ale beneficiarului, precum și în funcție de necesitățile identificate.
 2. Prestatorul adaptează rezonabil spațiile interioare și exterioare ale Serviciului, în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor.

Abordare multidisciplinară - Standardul nr. 19

- 1) Prestatorul asigură o abordare multidisciplinară a beneficiarului în procesul de planificare și prestare a Serviciului, implicînd specialiștii corespunzători.

- 2) **Rezultatul scontat:** Beneficiarilor li se acordă sprijin multidisciplinar, în funcție de necesitățile de îngrijire și asistență identificate.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Persoana responsabilă de supervizarea Serviciului implică specialiștii relevanți, precum și personalul Serviciului la elaborarea și implementarea planului individualizat de asistență a beneficiarului.
 2. Sarcinile stabilite și asumate de specialiști sînt înregistrate în planul individualizat de asistență.

Implicarea beneficiarului - Standardul nr. 20

- 1) Prestatorul asigură implicarea beneficiarilor la toate etapele prestării Serviciului.
- 2) **Rezultatul scontat:** Implicarea beneficiarului contribuie la responsabilizarea acestuia în atingerea scopului și obiectivelor stabilite în planul individualizat de asistență.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestatorul deține proceduri clare cu privire la exprimarea opiniei și participarea beneficiarului în luarea deciziilor care îl vizează la toate etapele de prestare a Serviciului.
 2. Prestatorul și personalul Serviciului implică beneficiarul în luarea deciziilor care îl vizează.
 3. Prestatorul și personalul încurajează și sprijină beneficiarul să participe la desfășurarea activităților din cadrul Serviciului, în conformitate cu planul individualizat de asistență și să-și asume responsabilități.
 4. Prestatorul realizează cu regularitate discuții individuale cu beneficiarul și personalul Serviciului în scopul îmbunătățirii asistenței oferite în procesul de prestare a Serviciului.

Respectarea dreptului la intimitate - Standardul nr. 21

- 1) Prestatorul asigură respectarea dreptului beneficiarilor la intimitate.
- 2) **Rezultatul scontat:** Beneficiarul Serviciului se bucură de intimitate și de dreptul la viață privată.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestatorul informează personalul Serviciului și beneficiarul cu privire la dreptul la intimitate a beneficiarului în procesul de prestare a serviciului.
 2. Personalul serviciului respectă dreptul la intimitate a beneficiarilor din serviciu.
 3. Beneficiarul dispune de spațiu personal în cadrul Serviciului.
 4. Prestatorul asigură beneficiarilor un mediu cît mai apropiat de cel familial.

Dezvoltarea și consolidarea relațiilor cu membrii familiei și alte persoane importante pentru beneficiar - Standardul nr. 22

- 1) Prestatorul asigură condiții și încurajează dezvoltarea și consolidarea relațiilor beneficiarului cu membrii familiei și alte persoane importante pentru acesta.
- 2) **Rezultatul scontat:** Beneficiarul întreține relații bune cu membrii familiei și/sau cu alte persoane importante din viața sa.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Planul individualizat de asistență conține măsuri menite pentru dezvoltarea și/sau consolidarea relațiilor beneficiarului cu membrii familiei și/sau alte persoane apropiate acestuia.
 2. Prestatorul încurajează și facilitează activități în contextul dezvoltării și menținerii relațiilor personale ale beneficiarului cu familia și alte persoane importante pentru acesta.

Capitolul V

Protecție și Reclamații

Protecție beneficiarului împotriva abuzului și neglijării - Standardul nr. 23

- 1) Prestatorul asigură activități de informare și sensibilizare a beneficiarului împotriva oricărei forme de abuz discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.
- 2) **Rezultatul scontat:** Beneficiarul este protejat împotriva oricărei forme de abuz discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestatorul dispune și aplică proceduri scrise privind protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.
 2. Prestatorul informează personalul și beneficiarii din Serviciu despre procedurile de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz / neglijență asupra beneficiarilor.
 3. Personalul cunoaște și aplică, după caz, procedurile cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz / neglijență asupra beneficiarilor.
 4. Beneficiarul cunoaște formele și semnele de abuz/neglijență și modalitățile de raportare a acestora.
 5. Prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de abuz, neglijare sau exploatare din partea personalului, beneficiari, după caz altor persoane din afara Serviciului.

6. Persoanele care identifică situații de abuz, neglijare sau exploatare a unui beneficiar (personalul Serviciului, după caz, membrii familiei beneficiarului) au obligația de a înștiința imediat managerul serviciului și/sau prestatorul asupra situației identificate.
7. Prestatorul întreprinde măsuri de protecție, conform normelor legale în vigoare, anunțând, după caz, serviciul medical de urgență, poliția, procuratura, etc.
8. În caz de necesitate, Prestatorul de serviciu facilitează accesul beneficiarului la servicii specializate de consiliere și reabilitare, în funcție de necesitățile acestuia.

Prevenirea violenței și/sau abuzului asupra personalului - Standardul nr. 24

- 1) Prestatorul asigură protecția personalului împotriva oricărei forme de violență și/sau abuz din partea beneficiarilor.
- 2) **Rezultatul scontat:** Personalul Serviciului este protejat împotriva eventualelor comportamente violente și/sau de abuz din partea beneficiarilor.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestatorul dispune de un mecanism de prevenire a violenței și/sau abuzului asupra personalului Serviciului din partea beneficiarului.
 2. Prestatorul asigură informarea personalului cu privire la riscul comportamentelor violente din partea beneficiarilor, modalitățile de intervenție și răspuns la eventualele situații de criză din partea beneficiarului, precum și cu privire la tehnicile de securitate personală.
 3. Personalul are cunoștințe adecvate cu privire la particularitățile individuale de comportament ale beneficiarilor din Serviciu.
 4. Personalul manifestă un comportament adecvat, în conformitate cu normele deontologice, care nu provoacă violență din partea beneficiarului și cunoaște modalitățile de comunicare care pot preveni situațiile de violență și/sau abuz din partea beneficiarilor.
 5. Situațiile de violență și/sau abuz care apar sunt comunicate persoanei responsabile de serviciu și/sau Prestatorului, după caz, și se examinează în cadrul ședințelor de supervizare.
 6. În situații de violență și/sau abuz asupra personalului, Serviciul anunță, după caz, serviciul medical de urgență, poliția, etc.

Depunerea și examinarea reclamațiilor - Standardul nr. 25

- 1) Prestatorul asigură procedura de depunere și examinare a reclamațiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire la lezarea drepturilor lor, în conformitate cu prevederile legislației.

- 2) **Rezultatul scontat:** Personalul și beneficiarii Serviciului cunosc procedurile privind depunerea și examinarea reclamațiilor. Reclamațiile sînt examinate în conformitate cu legislația. Reclamantul este informat despre rezultatul examinării reclamației.
- 3) **Indicatori de realizare:**
1. Prestatorul deține și aplică o procedură de primire, înregistrare și examinare a reclamațiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire la lezarea drepturilor beneficiarilor și personalului Serviciului.
 2. Prestatorul asigură informarea beneficiarilor și personalului Serviciului despre dreptul acestora, procedura de depunere și examinarea a reclamațiilor.
 3. Prestatorul și personalul garantează că nu vor aplica repercusiuni asupra reclamantului ca urmare a depunerii reclamațiilor, după caz și a măsurilor de soluționare întreprinse.
 4. Serviciul deține un registru privind evidența reclamațiilor depuse și descrierea succintă a rezultatului examinării.

Capitolul VI

Resurse umane

Structura, calificarea și angajarea personalului - Standardul nr. 26

- 1) Serviciul dispune de o structură și de state de personal în concordanță cu scopul și obiectivele acestuia.
 - 2) **Rezultatul scontat:** Beneficiarii sînt asistați de personal suficient și calificat.
 - 3) **Indicatori de realizare:**
1. Structura de personal este descrisă în organigrama Serviciului.
 2. Recrutarea, evaluarea și angajarea personalului este realizată prin concurs de către Prestatorul/Managerul Serviciului, în conformitate cu prevederile legislației.
 3. Pentru fiecare poziție a personalului Serviciului există o fișă a postului, corelată cu scopul și obiectivele Serviciului, în care sînt prevăzute rolul și responsabilitățile angajatului, calificarea, experiența, abilitățile profesionale, calitățile morale, etc. Fișele postului sînt revizuite periodic.
 4. Fiecare angajat are calificarea și experiența solicitată de fișa postului, confirmate prin certificate și/sau documente de formare profesională.
 5. Fiecare angajat cunoaște și respectă prevederile fișei postului pe care îl ocupă.
 6. Personalul Serviciului activează în corespundere cu planul individualizat de asistență a beneficiarului și fișa postului.
 7. Prestatorul poate antrena voluntari în prestarea Serviciului, în condițiile legii.

8. Pentru fiecare angajat al Serviciului există un dosar individual, conform prevederilor legislației.

Formarea profesională a personalului - Standardul nr. 27

- 1) Prestatorul asigură formarea profesională a personalului, în scopul oferirii serviciilor de calitate și sporirii nivelului lor de competențe profesionale.
- 2) **Rezultatul scontat:** Personalul Serviciului este instruit inițial și continuu.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestatorul:
 - a) planifică și organizează formarea profesională inițială și continuă a personalului Serviciului;
 - b) identifică mijloace financiare necesare pentru formarea personalului Serviciului;
 - c) ține evidența instruirilor de care a beneficiat personalul Serviciului.
 2. Managerul Serviciului:
 - a) identifică și prezintă Prestatorului necesitățile de formare ale personalului Serviciului;
 - b) elaborează planul anual de instruire a personalului Serviciului.
 3. Angajații Serviciului participă la cursuri de formare inițială de 50 ore, și de formare profesională continuă de cel puțin 20 ore.

Supervizarea personalului - Standardul nr. 28

- 1) Prestatorul asigură supervizarea continuă a personalului, în vederea consolidării competențelor profesionale a acestuia, gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.
- 2) **Rezultatul scontat:** Personalul Serviciului este supervizat continuu, asigurând servicii de calitate pentru beneficiari.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestatorul realizează supervizarea profesională a personalului Serviciului, prin organizarea ședințelor de supervizare.
 2. Ședințele de supervizare se desfășoară individual și în grup.
 3. Ședințele de supervizare sînt organizate, în caz de necesitate, dar nu mai rar decît o dată în lună.
 4. Ședințele de supervizare sînt organizate în vederea consolidării competențelor profesionale, gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.
 5. În cadrul ședințelor de supervizare sînt discutate:
 - a) cazurile beneficiarilor din Serviciu,

- b) problemele cu care se confruntă personalul în procesul de îngrijire și suport al acestora,
- c) identificarea soluțiilor pentru rezolvarea problemelor,
- d) repartizarea sarcinilor și gestionarea realizării acestora,
- e) schimbul de experiență între personalul Serviciului,
- f) consolidarea spiritului de echipă,
- g) identificarea necesităților de instruire a personalului,
- h) consilierea stărilor emoționale pentru prevenirea arderii profesionale a personalului,
- i) alte aspecte ce țin de buna funcționare a Serviciului.

Evaluarea personalului - Standardul nr. 29

- 1) Prestatorul asigură evaluarea continuă a competențelor profesionale ale personalului.
- 2) **Rezultatul scontat:** Personalul serviciului este evaluat continuu.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 - 1. Evaluarea personalului se realizează anual.
 - 2. Prestatorul evaluează competențele Managerului Serviciului. Competențele profesionale ale celui alt personal sînt evaluate de către Managerul Serviciului. Evaluarea se bazează pe rezultatele activității personalului în prestarea serviciului și participării la cursuri de formare profesională.
 - 3. Rezultatele evaluării personalului sînt incluse în raportul anual de evaluare a personalului și sînt utilizate în procesul de identificare a necesităților de formare a acestuia.