

**HOTĂRÎREA
GUVERNULUI**

nr. _____ din _____

**pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea
Centrului Social Regional pentru Asistența Persoanelor infectate HIV/SIDA
și a standardelor minime de calitate**

În scopul implementării prevederilor art.1 al Legii nr.23-XVI din 16 februarie 2007 cu privire la profilaxia infecției HIV/SIDA, cu modificările și completările ulterioare, (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.54-56, art.250), art.8 și 9 al Legii nr.123-XVIII din 18 iunie 2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr.155-158, art.541),

Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:
 - a) Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului Social Regional pentru Asistența Persoanelor Infectate HIV/SIDA, conform anexei nr. 1;
 - b) Standardele minime de calitate pentru serviciile prestate în cadrul Centrului Social Regional pentru Asistența Persoanelor Infectate HIV/SIDA, conform anexei nr. 2.

2. Centrele sociale regionale pentru Asistența Persoanelor Infectate HIV/SIDA vor aproba propriile regulamente de organizare și funcționare, în baza Regulamentului-cadru.

3. Centrele Sociale Regionale pentru Asistența Persoanelor Infectate HIV/SIDA sunt instituite prin decizia Consiliului municipal în unitățile administrativ-teritoriale de nivelul doi în municipiile Chișinău și Bălți, și prin decizia comitetului executiv al Găgăuziei în municipiul Comrat.

4. Centrul Social Regional pentru Asistența Persoanelor Infectate HIV/SIDA din mun. Chișinău cu acoperire pe regiunea Centru a Republicii Moldova include și deservește persoanele infectate HIV/SIDA și familiile acestora din următoarele raioane: Șoldănești, Rezina, Telenești, Ungheni, Călărași, Orhei, Strășeni, Nisporeni, Criuleni, Ialoveni, Anenii Noi, Hîncești, Căușeni, Ștefan Vodă, Dubăsari.

5. Centrul Social Regional pentru Asistența Persoanelor Infectate HIV/SIDA din mun. Bălți cu acoperire pe regiunea Nord a Republicii Moldova include și deservește persoanele infectate HIV/SIDA și familiile acestora din

următoarele raioane: Briceni, Ocnîța, Soroca, Dondușeni, Edineț, Drochia, Rîșcani, Glodeni, Fălești, Sîngerei, Florești.

6. Centrul Social Regional pentru Asistența Persoanelor Infectate HIV/SIDA din mun. Comrat cu acoperire pe regiunea Sud include și deservește persoanele infectate HIV/SIDA și familiile acestora din următoarele raioane: Comrat, Vulcănești, Ciadîr-Lunga, Cahul, Leova, Cimișlia, Basarabeasca, Cantemir, Taraclia.

7. În cazul în care se vor crea noi Centre sociale regionale pentru Asistența Persoanelor Infectate HIV/SIDA se va reevalua aria zonelor de deservire raională.

8. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Centrelor Sociale Regionale pentru Asistența Persoanelor Infectate HIV/SIDA vor fi alocate din contul bugetului de stat prin transferuri cu destinație specială către bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea.

9. Centrele Sociale Regionale pentru Asistența Persoanelor Infectate HIV/SIDA prezintă în adresa Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei și structurii teritoriale de asistență socială și protecția familiei unde au fost instituite, rapoarte anuale de activitate privind rezultatele obținute, pînă la data de 30 ianuarie a anului următor celui de gestiune.

10. Controlul asupra executării prezentei hotărîri se pune în sarcina Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei.

PRIM-MINISTRU interimar

Gheorghe BREGA

Contrasemnează:

Ministrul muncii,
protecției sociale și familiei

Mircea BUGA

Ministrul finanțelor

Anatol ARAPU

Ministrul sănătății

Ruxanda GLAVAN

REGULAMENTUL-CADRU
de organizare și funcționare a Centrului Social Regional
pentru Asistența Persoanelor Infectate HIV/SIDA

CAPITOLUL 1
Dispoziții generale

1. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului Social Regional pentru asistența persoanelor infectate HIV/SIDA (în continuare – Regulament-cadru) reglementează modul de organizare și funcționare, scopul, obiectivele și finanțarea acestuia.

2. Centrul Social Regional pentru asistența persoanelor infectate HIV/SIDA (denumit în continuare Centru Social Regional) reprezintă o instituție de profil social care prestează servicii integrate de asistență specializată persoanelor care trăiesc cu HIV și familiilor acestora la nivel regional.

3. Centru Social Regional în activitatea sa se conduce de prezentul Regulament-cadru, Standardele minime de calitate, dispozițiile autorității administrației publice locale care l-a instituit și prevederile legislației.

4. Centrul Social Regional se supune acreditării în conformitate cu legislația din domeniu.

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

beneficiar - persoană infectată HIV/SIDA, copii acesteia și membrii familiei extinse a acesteia care sînt referiți și asistați în cadrul Centrului Social Regional – cetățeni ai Republicii Moldova, precum și cetățenii altor state/străinii în conformitate cu prevederile art.2 alin.(1) al Legii nr.274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova.

prestator public de servicii sociale – organele abilitate cu prestarea serviciilor sociale în corespundere cu art.7 alin.(2) al Legii nr.123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale;

echipa multidisciplinară din cadrul Centrului Social Regional este constituită din personalul Centrului și membrii organizațiilor nonguvernamentale cu activități în domeniul prevenirii HIV/SIDA care asistă soluționarea situațiilor de dificultate ale beneficiarului în procesul de asistență și reintegrare a acestuia;

echipa multidisciplinară teritorială din cadrul Sistemului național de referire pentru asistența și protecția victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane (SNR) - grup creat pe lângă administrația publică locală de nivelul întâi sau nivelul al doilea, format din specialiști desemnați din cadrul organizațiilor-

participante la Sistemul național de referire, care colaborează cu echipa Centrului Social Regional la identificarea, referirea și reintegrarea beneficiarilor;

manager de caz – asistentul social din cadrul Centrului Social Regional, responsabil de elaborarea și implementarea planului individualizat de asistență a beneficiarilor, care în activitatea sa se conduce de instrucțiunile metodologice elaborate și aprobate de către Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei și Ministerul Sănătății;

managementul de caz al persoanei infectate HIV/SIDA - o metodă de lucru al asistentului social prin care se evaluează nevoile beneficiarului, se stabilește o relație continuă cu persoana și cu familia acestuia în vederea asigurării complianței la tratament, schimbării comportamentului și reducerii riscurilor de răspândire a infecției HIV;

integrare socială – acțiuni specifice în vederea restabilirii relațiilor pierdute și menținerii acestora a persoanei infectate HIV/SIDA cu familia sa biologică sau extinsă și participarea acesteia la viața comunității de apartenență;

acord de colaborare – acord semnat între prestatorul de servicii sociale specializate și beneficiar conform prevederilor Managementului de caz, prin care se stipulează condițiile în care se prestează serviciile și se desfășoară activitățile, suspendarea și/sau sistarea acestora, drepturile și obligațiile fiecărei părți.

6. Centrul Social Regional are statut de persoană juridică, dispune de patrimoniu distinct, cont trezoreria/bancar ștampilă, sigiliu, antet și simbolică.

7. Calitatea serviciilor prestate de către Centrul Social Regional se evaluează periodic de către organele specializate din domeniul social.

Capitolul II

Principiile de organizare, scopul și obiectivele

8. Prestarea serviciilor se realizează în baza următoarelor principii:

- 1) respectării drepturilor și a demnității umane;
- 2) abordării individualizate;
- 3) non-discriminării;
- 4) confidențialității datelor cu caracter personal;
- 5) respectării opiniei beneficiarului și participativității;
- 6) respectării eticii profesionale;
- 7) accesibilității la servicii de calitate;
- 8) abordării multidisciplinare;
- 9) asigurării dreptului la informare.

9. Scopul Centrului Social Regional este de a oferi servicii integrate specializate și suport social persoanelor infectate HIV/SIDA și membrilor familiei acestora în situații dificile în vederea îmbunătățirii calității vieții acestora, reabilitării sociale și (re)integrării lor în societate, referirii la alte servicii conform necesităților.

10. Obiectivele Centrului Social Regional constau în:
- 1) susținerea și mobilizarea comunității în vederea eliminării stigmatizării și discriminării față de persoanele infectate HIV/SIDA și membrilor familiei acestora aflați în situații dificile în cadrul sistemului de protecție socială, prin prestarea serviciilor specializate;
 - 2) menținerea complianței la tratamentul antiretroviral al persoanelor infectate HIV/SIDA, motivarea schimbării comportamentului și reducerii riscurilor de răspândire a infecției HIV;
 - 3) asigurarea socializării beneficiarilor, dezvoltarea relațiilor cu comunitatea și accesul la resursele și serviciile existente în comunitate.

11. Tipurile de servicii prestate, în regim de zi, în cadrul Centrului Social Regional:

- 1) de informare;
- 2) de consiliere psihologică;
- 3) de consiliere juridică;
- 4) de asistență medicală;
- 5) de recuperare fizică;
- 6) de (re)integrare în familie și/sau în comunitate;
- 7) de acord pentru copii.

12. Centrul Social Regional organizează prestarea serviciilor prin:

- 1) programe ocupaționale;
- 2) asistență beneficiarilor pentru (re)integrarea în familia biologică, extinsă și în comunitate;
- 3) consiliere membrilor familiei persoanelor infectate HIV/SIDA;
- 4) informare și referire către programele de (re)orientarea profesională și sprijinul la angajarea în câmpul muncii;
- 5) monitorizare și evaluare a situației postintegratoare pentru o perioadă de până la un an (reieșind din abordarea individuală acest termen poate fi prelungit);
- 6) referire către servicii specializate din sistemul de asistență socială și cele de sănătate;
- 7) facilitare în accesarea serviciilor educaționale din comunitate: școală, grădiniță, centre de zi etc.

13. Centrul Social Regional acordă asistența necesară beneficiarilor în baza parteneriatelor stabilite pentru suplinirea gamei de servicii cu organizațiile societății civile cu activități în domeniu, prin încheierea acordurilor de colaborare.

14. Centrul Social Regional dispune de o capacitate de deservire de la 30 până la 50 beneficiari per/zi.

15. Activitatea Centrului Social Regional este coordonată de structura teritorială de asistență socială unde au fost instituite Centrele și asistată metodologic de către Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei.

Capitolul III
Organizarea și funcționarea Centrului Social Regional
Secțiunea a 1-a
Drepturile și obligațiile Centrului Social Regional

16. Centrul Social Regional are următoarele drepturi:

- 1) să colaboreze cu experți și să stabilească parteneriate cu autoritățile administrației publice locale, asociații obștești, instituții, organizații și agenți economici, în scopul realizării atribuțiilor sale, în conformitate cu legislația în vigoare;
- 2) să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile administrației publice centrale și locale, instituții și organizații, documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;
- 3) să aplice la proiectele oferite de donatori și să beneficieze de mijloace financiare în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația în vigoare;
- 4) să participe la instruirea continuă a specialiștilor și voluntarilor în domeniile prioritare de activitate;
- 5) să elaboreze și să distribuie materiale informaționale și promoționale despre serviciile prestate;
- 6) să participe ori să organizeze campanii informaționale.

17. Centrul Social Regional are următoarele obligații:

- 1) să presteze servicii în conformitate cu Standardele minime de calitate;
- 2) să asigure asistență și suport beneficiarilor, membrilor familiei acestora și altor persoane implicate în procesul de integrare și reabilitare;
- 3) să asigure suport informațional persoanelor implicate în îngrijirea și incluziunea socială a beneficiarilor privind specificul activităților desfășurate, reieșind din starea de sănătate a beneficiarului;
- 4) să asigure un sistem de primire, înregistrare și soluționare a plîngerilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Centrului, în conformitate cu legislația în vigoare;
- 5) să colaboreze permanent cu instituțiile medicale, organizațiile nonguvernamentale, autoritățile administrației publice locale și alți prestatori de servicii pentru incluziunea socială a beneficiarilor și accesul lor la alte servicii din aria teritorială;
- 6) să asigure informarea societății cu privire la activitatea Centrului Social Regional;

- 7) să asigure nedivulgarea datelor cu caracter personal/medical despre beneficiarii asistați pe care le obțin în perioada de prestare a serviciilor.

Secțiunea a 2 -a

Drepturile și obligațiile beneficiarului admis în Centrul Social Regional

18. Promovarea și respectarea drepturilor beneficiarilor Centrului Social Regional revine personalului acestei instituții.

19. Beneficiarul are următoarele drepturi:

- 1) să fie informat despre drepturile și obligațiile de care dispune în perioada beneficierii serviciilor prestate, familiarizat cu spectrul serviciilor prestate în cadrul Centrului Social Regional și consultat cu privire la toate deciziile care se referă la persoana sa;
- 2) să-și exprime consimțământul, prin acord de colaborare, asupra serviciilor asigurate de către prestator;
- 3) să depună plângeri, potrivit legislației asupra calității serviciilor prestate, atitudinii și tratamentului aplicat de personalul Centrului social regional;
- 4) să fie asistat și sprijinit de personalul Centrului Social Regional în re-integrarea lui socială și familială, în conformitate cu particularitățile de vîrstă și individuale;
- 5) să solicite utilizarea datelor cu caracter personal și păstrarea acestora în siguranță și confidențialitate;
- 6) să solicite suspendarea sau încetarea prestării serviciilor.

20. Beneficiarul Centrului Social Regional are următoarele obligații:

- 1) să comunice prestatorului de serviciu sau managerului de caz, în termen de 5 zile lucrătoare despre orice eveniment de natură să conducă la modificarea, suspendarea sau încetarea dreptului de a accesa serviciile Centrului Social Regional;
- 2) să se prezinte și să participe activ, la ședințele pentru întocmirea și revizuirea planului individualizat de asistență;
- 3) să colaboreze cu managerul de caz și specialiștii care au ca scop recuperarea, reabilitarea, educația și integrarea socială a beneficiarului;
- 4) să respecte termenele acordului de colaborare semnat cu managerul de caz;
- 5) să respecte Regulamentul intern al Centrului Social Regional.

Secțiunea a 3-a

Admiterea beneficiarului în Centrul Social Regional

21. Procedura de admitere se va realiza în conformitate cu standardul 10 privind admiterea beneficiarului în Centrul Social Regional și în baza criteriilor

indicate în Anexa nr.1 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului Social Regional.

22. Admiterea persoanelor infectate HIV cu coinfecția TB (forma pasivă) se va realiza în baza concluziilor medicilor infecționist și a ftiziopneumologului.

23. În vederea încadrării solicitanților în serviciile prestate în cadrul Centrului Social Regional și îmbunătățirea aderenței la tratamentul antiretroviral specific infecției HIV, asistentul medical din cadrul Centrului va colabora cu medicii infecționiști din cabinetele teritoriale pentru supravegherea medicală și tratamentul antiretroviral în condiții de ambulatoriu persoanelor infectate cu HIV și bolnavilor cu SIDA.

Secțiunea a 4-a **Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate**

24. Managerul Centrului Social Regional monitorizează serviciile prestate beneficiarului, implementarea planurilor individualizate de asistență prin organizarea ședințelor ordinare de lucru cu personalul Centrului Social Regional, cu invitarea, după caz, a reprezentantului Serviciului de asistență comunitară, după caz inclusiv și din raza teritorială al domiciliului beneficiarului.

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

26. Managerul de caz întreprinde acțiuni suplimentare de monitorizare, inclusiv în cazuri de urgență sau oricăror suspiciuni de abatere sau abuz din partea prestatorilor de servicii sociale față de beneficiar.

27. Asistentul social comunitar care efectuează vizite la domiciliul beneficiarului, după caz informează în scris, la solicitarea managerului Centrului Social Regional, despre procesul de integrare al beneficiarului.

28. Managerul Centrului Social Regional prezintă structurii teritoriale de asistență socială raportul anual de activitate al Centrului Social Regional în termenele stabilite în cadrul normativ sectorial.

Secțiunea a 5-a **Suspendarea și sistarea prestării serviciilor beneficiarului**

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

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

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

Secțiunea a 4-a **Managementul și personalul Centrului Social Regional**

32. Personalul Centrului Social Regional are obligația de a respecta principiile etice în procesul de prestare a serviciilor, dând dovadă de o atitudine corectă în relațiile cu beneficiarul și persoanele implicate în procesul de incluziune a acestuia, precum și de a exercita cu operativitate și eficiență atribuțiile stabilite prin fișa de post.

33. Personalul Centrului Social Regional este format din specialiști în diferite domenii, care corespund necesităților de funcționare a Centrului, conform legislației.

34. Personalul Centrului Social Regional urmează să dispună de pregătirea respectivă în oferirea serviciilor, să cunoască particularitățile persoanelor infectate HIV/SIDA, să posede abilități de comunicare și consiliere a persoanelor respective și a membrilor familiei acestora.

35. Personalul Centrului Social Regional este angajat în conformitate cu legislația muncii, în baza contractului individual de muncă sau contractului de prestări servicii, după caz.

36. Personalul Centrului Social Regional va efectua examenul medical, conform standardelor Ministerului Sănătății.

37. Personalul Centrului Social Regional va semna declarația de confidențialitate privind nedivulgarea datelor cu caracter personal/medical despre beneficiarii asistați pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu și va exercita atribuțiile de serviciu cu buna-credință.

38. Personalul Centrului Social Regional își desfășoară activitatea conform fișelor postului, în conformitate cu orarul de lucru stabilit și cu programele individuale de integrare a beneficiarilor.

39. Structura și statele de personal sînt aprobate de autoritatea administrației publice locale care a instituit Centrul Social Regional, în conformitate cu scopul și obiectivele acestuia și cu Cerințele minime privind structura și statele de personal, Anexa nr.4 a prezentului Regulament.

40. Salarizarea personalului se efectuează conform legislației în vigoare.

41. Managerul Centrului Social Regional este angajat și demis, conform legislației, prin dispoziția autorității administrației publice locale.

42. Managerul Centrului Social Regional este selectat în bază de concurs conform legislației. Comisia de concurs este alcătuită din reprezentanții Consiliului municipal, Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei, Secției /Direcției asistență socială și protecție a familiei, organizații necomerciale din domeniu.

43. Managerul Centrului Social Regional este o persoană cu studii superioare în unul din următoarele domenii: pedagogie, psihologie, psihopedagogie, asistență socială, medicină, drept, economie. Managerul Centrului Social Regional este responsabil de:

- 1) asigurarea funcționării eficiente a Centrului Social Regional, conform Standardelor minime de calitate;
- 2) gestionarea resurselor financiare și materiale ale instituției, conform normelor metodologice aprobate pentru sectorul bugetar;
- 3) întocmirea și prezentarea rapoartelor financiare executorilor primari de buget;
- 4) angajarea și concedierea personalului angajat, conform legislației în vigoare;
- 5) asigurarea raportării asupra activității desfășurate structurilor competente;
- 6) organizarea și evaluarea activității personalului angajat, conform fișelor de post;
- 7) asigurarea confidențialității registrelor și a dosarelor beneficiarilor;
- 8) reprezentarea Centrului Social Regional în relațiile cu alte instituții publice sau private.

44. Managerul Centrului Social Regional emite ordine, instrucțiuni, dispoziții, încheie contracte și semnează alte acte juridice.

45. Centrul Social Regional promovează și facilitează participarea cetățenilor Republicii Moldova, a cetățenilor străini și a apatrizilor în spiritul solidarității civice la activitatea de voluntariat.

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

Capitolul IV

Finanțarea și patrimoniul Centrului Social Regional

Secțiunea a 1-a

Finanțarea Centrului

47. Finanțarea se va efectua de la Bugetul de Stat prin transferuri cu destinație specială către bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea. Raportul financiar se va prezenta anual Ministerului Finanțelor.

48. Centrul Social Regional își desfășoară activitatea economico-financiară în conformitate cu devizul de venituri și cheltuieli aprobat.

Secțiunea a 2-a

Patrimoniul Centrului

49. Centrul Social Regional dispune de patrimoniul necesar activității sale cu drept de proprietate și/sau folosință, în funcție de modul de dobândire a dreptului respectiv.

50. Patrimoniul Centrului Social Regional se constituie din:

- 1) patrimoniul inițial transmis Centrului Social Regional de către Consiliul municipal în administrare;
- 2) patrimoniul procurat de către Centrul Politici de Asistență în Sănătate din cadrul Grantului Fondului Global de combatere a HIV/SIDA, Tuberculozei și Malariei, Runda a VIII-a, și transmis în proprietate;
- 3) donații (granturi), alte contribuții benevole ale persoanelor fizice și juridice;
- 4) patrimoniul achiziționat de Centrul Social Regional din contul mijloacelor proprii în perioada activității sale, care îi aparține cu drept de proprietate, precum și din veniturile obținute în urma utilizării sau înstrăinării patrimoniului dat;
- 5) alte valori active și pasive neinterzise de legislație.

51. Patrimoniul Centrului Social Regional se folosește exclusiv pentru realizarea scopului și obiectivelor sale statutare.

52. Gestionarea patrimoniului se realizează, în funcție de valoarea acestuia, în modul stabilit de documentele de constituire a Centrului Social Regional.

Capitolul VI

DISPOZIȚII FINALE

53. Activitatea Centrului Social Regional încetează în corespundere cu prevederile legislației în vigoare, în baza deciziei autorității administrației publice locale care l-a fondat.

54. Litigiile apărute în procesul prestării serviciilor care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă dintre părți – prestatorul de servicii și beneficiar, ori

Centrul Social Regional și organizațiile societății civile cu activități în domeniu, cu care s-au încheiat acorduri de colaborare - sînt transmise spre soluționare instanțelor de judecată, în condițiile legii.

55. Controlul și evaluarea activității economico-financiare a Centrului Social Regional se efectuează de către organele de resort, în conformitate cu legislația în vigoare.

Criteriile de admitere în Centrul Social Regional

1. Pentru accesarea serviciilor din Centrul Social Regional, beneficiarul trebuie să întrunească cel puțin unul din următoarele criterii:
 - 1) să fie persoană infectată de HIV/SIDA;
 - 2) să fie membru al familiei unde una/sau mai multe persoane sînt infectate HIV/SIDA.

2. La admiterea în Centrul Social Regional se iau în considerație, pentru a nu pune în pericol integritatea celorlalți beneficiari, următoarele contraindicații:
 - 1) prezența bolilor infecțioase în stare activă;
 - 2) dereglări de comportament care prezintă pericol deosebit pentru societate.

Dosarul personal al beneficiarului

Dosarul personal al beneficiarului conține următoarele acte:

1. Cererea de admitere în Centrul Social Regional;
2. Copia actului de identitate, certificatului de naștere a copilului, după caz, copia certificatului privind gradul de dizabilitate și capacitate de muncă;
3. Raportul de evaluare inițială realizat de către managerul de caz ulterior cel complex dacă este necesitate, realizat în colaborare cu asistentul social comunitar;
4. Planul individualizat de asistență a beneficiarului;
5. Acordul de colaborare;
6. Procesele verbale ale ședințelor echipei multidisciplinare din cadrul Centrului Social Regional cu referire la beneficiar;
7. Notele informative cu privire la reevaluarea planului individualizat de asistență.

Acord de colaborare

Centrul

Social

Regional

(localitatea, sediul)

care activează conform Regulamentului-cadru ca instituție publică, reprezentat de _____, în calitate de _____, numit în continuare Centru, pe de o parte, și _____ pe de altă parte, numit în continuare beneficiar, domiciliat _____ tel. _____, titular al _____ nr. _____, eliberat de of. _____, la data _____, au încheiat prezentul Acord de colaborare:

I. Obiective:

II. Obligațiile părților:

Centrul Social Regional

Beneficiarul:

III. Durata Acordului: _____

IV. Rezilierea acordului

Prezentul acord poate fi reziliat în caz de:

- a) nerespectarea neîntemeiată de către beneficiar a obligațiilor asumate;
- b) schimbare a tipului de activitate a Centrului Social Regional.

V. Suspendarea și sistarea acordului

1) Suspendarea serviciilor prestate se realizează în următoarele cazuri:

- a) pe perioada îmbolnăvirii beneficiarului, în condiții de tratament ambulator cât și spitalicesc, dacă perioada dată depășește o lună de zile;
- b) accesarea unui loc de muncă temporar într-o altă localitate pe o perioadă ce depășește o lună de zile.

2) Centrul Social Regional aplică procedura de sistare a serviciilor prestate beneficiarului în cazurile:

- a) expirării duratei pentru care a fost încheiat acordul de colaborare;
- b) consensului părților privind încetarea acordului de colaborare;
- c) atingerii scopului acordului de colaborare;
- d) decesului beneficiarului;
- e) rezilierii acordului de colaborare încheiat;
- f) în cazurile încălcării repetate de către beneficiar a Regulamentului de ordine internă, aducerii unor prejudicii altor beneficiari, personalului sau bunurilor Centrului Social Regional.

VI. Data întocmirii Acordului: _____

Semnăturile părților:

Centrul Social Regional

Beneficiarul

**Cerințele minime pentru statele de personal
al Centrului Social Regional**

1. Statele de personal se stabilesc în conformitate cu scopul și funcțiile Centrului Social Regional.
2. Structura Centrului Social Regional prevede:
 - a) personal de conducere: manager;
 - b) personal de specialitate: medic infecționist – 1, psiholog – 1, asistent social – 2, jurist– 0,5, contabil - șef – 1, pedagog – 1;
 - c) personal auxiliar și de deservire: îngrijitor încăperi de producție și serviciu – 1-2 (în dependență de suprafața Centrului), șofer – 1, alt personal cooptat la necesitate, inclusiv măturător, operator la protecția antigaz automată.

STANDARDELE MINIME DE CALITATE
pentru serviciile prestate în cadrul Centrului Social Regional pentru Asistența
Persoanelor infectate HIV/SIDA

Capitolul I

Principii de prestare a serviciilor sociale în cadrul Centrului Social Regional

Respectarea drepturilor și a demnității umane – Standardul 1

1. Prestatorul încurajează independența beneficiarului și respectă dreptul acestuia la viață privată.
2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarul accesează serviciile sociale care contribuie la formarea demnității personale, autoaprecierii și a încrederii în sine.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Managerul de caz aplică metode de comunicare care contribuie la formarea demnității personale, a autoaprecierii, încrederii și a respectului de sine la beneficiar.
 - 2) Managerul de caz în comun cu ceilalți specialiști de profil abordează cu atenție problemele cu care se confruntă beneficiarul oferindu-i acestuia suport și susținere în integrarea socio-familială.
 - 3) Beneficiarii sunt tratați cu încredere și fără idei preconcepute.

Abordare individualizată – Standardul 2

4. Centrul Social Regional asigură beneficiarilor o gamă de servicii sociale conform necesităților individuale ale acestuia.
5. **Rezultatul scontat:** Asistența acordată este în corespundere cu necesitățile individuale ale beneficiarilor, cu luarea în considerare a vârstei, sexului, particularităților culturale, etnice și religioase precum și altor criterii.
6. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Specialiștii Centrului Social Regional dispun de o metodologie de lucru pentru evaluarea necesităților individuale ale beneficiarilor.
 - 2) Pachetul de servicii propus este axat pe necesitățile individuale ale acestora, cu respectarea opiniei persoanei asistate și deciziilor asumate pentru realizarea planului individualizat de asistență.
 - 3) Decizia beneficiarului are prioritate și este tratată cu respect de către personalul Centrului Social Regional.

Non-discriminare – Standardul 3

7. Personalul Centrului Social Regional prestează servicii în baza principiului non-discriminării.

8. **Rezultatul scontat:** Prin activitatea desfășurată Centrul Social Regional previne și combate discriminarea, precum și asigură egalitatea tuturor persoanelor admise în Centru fără deosebire de rasă, culoare, naționalitate, origine etnică, limbă, religie sau convingeri, sex, vârstă, dizabilitate, opinie, apartenență politică sau orice alt criteriu similar.

9. **Indicatori de realizare:**

- 1) Managerul Centrului informează personalul despre prevederile legale în domeniul non-discriminării și aplică metode de lucru în vederea excluderii atitudinilor discriminatorii.
- 2) Personalul Centrului cunoaște prevederile legale în domeniul nondiscriminării și prestează servicii în baza principiului non-discriminării.

Confidențialitatea datelor cu caracter personal – Standardul 4

10. Personalul Centrului Social Regional asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal/medical ale beneficiarului și membrilor familiei acestuia.

11. **Rezultatul scontat:** Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu dispozițiile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

12. **Indicatori de realizare:**

- 1) Personalul cunoaște și respectă prevederile legislației, iar operarea cu aceste date se va realiza în interesul beneficiarului și cu acordul acestuia.
- 2) Beneficiarii sunt informați despre politica Centrului Social Regional privind confidențialitatea datelor cu caracter personal.
- 3) Managerul Centrului Social Regional dispune de un spațiu separat pentru discuții confidențiale.
- 4) Managerul Centrului Social Regional asigură păstrarea dosarelor beneficiarilor într-un loc securizat.
- 5) Datele cu caracter personal fără acordul beneficiarului sunt dezvăluite de prestator doar în condițiile Legii nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Respectarea opiniei beneficiarului și participativității – Standardul 5

13. Managerul de caz asigură participarea beneficiarului la procesul de planificare a spectrului de servicii și de evaluare a calității acestora, ținând cont de opinia acestuia.

14. **Rezultatul scontat:** Participarea beneficiarului la planificarea serviciilor ce urmează a fi accesate contribuie la îmbunătățirea calității acestora și asigurării participativității.

15. **Indicatori de realizare:**

- 1) Centrul Social Regional are stabilite proceduri clare privind exprimarea opiniei și participarea beneficiarului la procesul de luare a deciziilor care îl vizează la toate etapele prestării serviciilor.
- 2) Prestatorul de serviciu creează condiții pentru exprimarea opiniei în legătură cu calitatea serviciilor prestate și corespunderea acestora cu necesitățile individuale ale beneficiarului.
- 3) Pachetul de servicii propus de către specialiștii Centrului Social Regional este axat pe necesitățile individuale cu respectarea opiniei persoanei asistate și deciziilor asumate prin semnarea planului individualizat de asistență.

Accesibilitate la servicii de calitate - Standardul 6

16. Prestatorul de serviciu asigură acces egal și gratuit la prestarea serviciilor beneficiarilor care corespund criteriilor de admitere (Anexa 1 al Regulamentului-cadru). Scopul, obiectivele și gama serviciilor prestate pentru beneficiari corespund cu necesitățile acestora.

17. **Rezultatul scontat:** Orice beneficiar eligibil poate accesa serviciile prestate în cadrul Centrului Social Regional.

18. **Indicatori de realizare:**

- 1) Centrul Social Regional dezvoltă tipuri de servicii sociale specializate în conformitate cu prevederile Regulamentului cadru de organizare și funcționare.
- 2) Personalul Centrului Social Regional acordă servicii conform necesităților identificate a beneficiarilor, aplicând criteriile de admitere.

Abordarea multidisciplinară – Standardul 7

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

20. **Rezultatul scontat:** Beneficiarul beneficiază de asistență multidisciplinară în funcție de necesitățile individuale identificate.

21. **Indicatori de realizare:**

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

- 4) Participarea specialiștilor la ședințele echipei multidisciplinare se fixează în scris. Rezultatele ședinței se anexează la dosarul beneficiarului.
- 5) Problemele cu care se confruntă beneficiarul se soluționează în baza abordării multidisciplinare, utilizarea procedurii de referire în lipsa serviciilor necesare, cu implicarea, în caz de necesitate, a echipei multidisciplinare teritoriale ori a altui prestator de servicii sociale sau medicale.

Respectării eticii profesionale - Standardul 8

22. Respectarea eticii profesionale – valorile și principiile etice constituie fundamente pe care este construită politica asistenței sociale.

23. **Rezultat scontat:** Personalul Centrului Social Regional se conduce în activitate de norme eticii profesionale.

24. **Indicatori de realizare:**

- 1) Principiile și standardele comportamentului personalului, precum și regulile comportamentului etic față de profesie, la locul de muncă, în relația cu colegii și alți specialiști, cu comunitatea/societatea, sunt încorporate în Codurile deontologice ale profesioniștilor.
- 2) Personalul de specialitate cunoaște și aplică normele Codurilor deontologice.

Capitolul II

Accesarea serviciilor

Secțiunea a 1-a

Informarea - Standardul 9

25. Centrul Social Regional desfășoară activitatea de informare și de promovare a activității sale.

26. **Rezultatul scontat:** Prestatorul de serviciu asigură informarea comunității despre scopul, obiectivele și activitățile Centrului Social Regional.

27. **Indicatori de realizare:**

- 1) Centrul Social Regional pune la dispoziția populației, materiale informative actualizate la zi (materiale tipărite, înregistrări audio-video etc.) despre specificul funcționării instituției publice, activitatea desfășurată, cazurile de asistență reușită, subiecte ce vizează ridicarea nivelului toleranței populației și micșorarea stigmei și discriminării persoanelor infectate HIV/SIDA;
- 2) Managerul Centrului Social Regional organizează întâlniri cu alte structuri care prestează servicii sociale, de educație, de sănătate, cu reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, asociații obștești, în vederea informării cu privire la activitatea Centrului Social Regional, serviciile oferite, tipologia beneficiarilor pentru care este destinat etc.

- 3) Centrul Social Regional dispune de un spațiu amenajat pentru documentarea și informarea solicitanților.
- 4) Centrul Social Regional dispune de informații expuse într-un limbaj accesibil și disponibil în limba română sau în limba rusă.
- 5) Managerul Centrului Social Regional va asigura instruirea specialiștilor responsabili pentru realizarea procedurilor de furnizare a informațiilor oficiale prin prisma respectării principiului confidențialității.
- 6) Managerul Centrului Social Regional întreprinde măsuri pentru informarea populației despre Centru și activitatea acestuia, inclusiv prin intermediul mass-media (radio, televiziune, presa scrisă), al telefoniei și al rețelei internet.
- 7) Conținutul informației oferite publicului larg se va referi la:
 - a) descrierea structurii instituției și adresa acesteia;
 - b) descrierea scopului, obiectivelor, serviciilor prestate, programului de activitate al acestora;
 - c) parteneriatele stabilite cu alte structuri și organizații neguvernamentale.
- 8) Managerul Centrului Social Regional dispune de un plan informațional privind sensibilizarea comunităților din cadrul teritorial al regiunii deservite.

Admiterea - Standardul 10

28. Admiterea beneficiarului în Centru Social Regional se realizează în baza cererii depuse și conform criteriilor de eligibilitate stipulate în Regulamentul – cadru.

29. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii sînt admiși conform criteriilor de eligibilitate și accesează gama serviciilor prestate de către Centrul Social Regional.

30. **Indicatori de realizare:**

- 1) Personalul Centrului Social Regional cunoaște profilul beneficiarilor și aplică criteriile de eligibilitate în conformitate cu Regulamentul - cadru de organizare și funcționare a Centrului Social Regional pentru asistența persoanelor infectate HIV/SIDA.
- 2) Dosarul personal al beneficiarului conține documentele confirmative stabilite conform Anexei nr.2 al Regulamentului – cadru menționat.
- 3) Beneficiarii admiși sînt referiți la serviciile prestate în cadrul Centrului Social Regional în baza acordului informat pentru asistență propusă de medicii infecționiști din teritorii, medicii infecționiști din cabinetele teritoriale pentru supravegherea medicală și tratamentul antiretroviral în condiții de ambulator persoanelor infectate HIV și bolnavilor cu SIDA, IMSP și SDMC ca instituție ce coordonează activitățile ce țin de infecția cu HIV, de către organizațiile necomerciale, membrii echipelor multidisciplinare din cadrul SNR de la nivel raional/comunitar, după caz asistenților sociali comunitari, organului teritorial de asistență socială.

- 4) Fiecare beneficiar admis în Centrul Social Regional semnează Acordul de colaborare în conformitate cu modelul expus în Anexa nr.3 a Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului Social Regional.
- 5) Administrația Centrului Social Regional poate elabora, în baza modelului acordului de colaborare prezentat în anexa menționată, propriul acord de colaborare, cu respectarea principiului libertății contractuale a părților. Importanța semnării acestui acord constă în acceptul beneficiarului de a fi asistat prin intermediul și în cadrul acestei instituții, reieșind din principiile de activitate ale acestuia și metodele de activitate desfășurate, precum și în conformitate cu tipurile de servicii prestate.

Secțiunea a 2-a

Planul individualizat de asistență – Standardul 11

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

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

33. **Indicatori de realizare:**

- 1) Asistentul social din cadrul Centrului Social Regional cunoaște și aplică procedura de evaluare a necesităților beneficiarului, de elaborare/revizuire și implementare a planului individualizat de asistentă.
- 2) Managerul de caz prezintă spre aprobare planurile individualizate de asistență a beneficiarilor la ședințele interne ale echipei multidisciplinare a Centrului Social Regional.
- 3) Specialiștii Centrului Social Regional cunosc și aplică ordinul comun al Ministrului muncii, protecției sociale și familiei și Ministrului sănătății nr. 48/251 din 13 martie 2013 cu privire la aprobarea Instrucțiunile de lucru pentru specialiștii din cadrul sistemului medical și social ”Managementul de caz al persoanei care trăiește cu HIV”.
- 4) La elaborarea și revizuirea planului individualizat de asistență se implică în mod obligatoriu beneficiarul, cu respectarea opiniei și deciziei acestuia asupra viitorului său, precum și după caz persoanele antrenate în procesul de incluziune socio-familială a acestuia și reprezentanții organizațiilor necomerciale active în domeniu în prestarea de servicii.
- 5) Perioada prestării de servicii beneficiarului se stabilește de echipa multidisciplinară din cadrul Centrului Social Regional în comun acord cu beneficiarul, reieșind din obiectivele Planului individualizat de asistență.

Secțiunea a 3-a

Suspendarea și sistarea serviciilor – Standardul 12

34. Centrul Social Regional utilizează o procedură internă privind suspendarea și sistarea serviciilor elaborată în conformitate cu legislația.

35. **Rezultatul scontat:** Procedura privind suspendarea și sistarea serviciilor se certifică documentar.

36. Indicatori de realizare:

- 1) În cazurile de suspendare ori sistare a serviciilor, managerul de caz întocmește, pentru fiecare beneficiar, raportul cu privire la progresul beneficiarului și a membrilor familiei acestuia urmare prestării serviciilor, efectele care le-a avut intervenția asupra problemelor cu care s-au confruntat, care se anexează la dosar.
- 2) Suspendarea serviciilor prestate se realizează în următoarele cazuri:
 - a) pe perioada îmbolnăvirii beneficiarului, în condiții de tratament ambulator cât și spitalicesc, dacă perioada dată depășește o lună de zile;
 - b) accesarea unui loc de muncă temporar într-o altă localitate pe o perioadă ce depășește o lună de zile.

37. Centrul Social Regional aplică procedura de sistare a serviciilor prestate beneficiarului în cazurile:

- 1) expirării duratei pentru care a fost încheiat acordul de colaborare;
- 2) consensului părților privind încetarea acordului de colaborare;
- 3) atingerii scopului acordului de colaborare;
- 4) decesului beneficiarului;
- 5) rezilierii acordului de colaborare încheiat;
- 6) în cazurile încălcării repetate de către beneficiar a Regulamentului de ordine internă, aducerii unor prejudicii altor beneficiari, personalului sau bunurilor Centrului Social Regional.

Capitolul III

Cadrul de organizare și funcționare

Secțiunea a 1-a

Amplasarea și amenajarea Centrului Social Regional

Mediul extern – Standardul 13

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

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

40. **Indicatori de realizare:**

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

Secțiunea a 2-a Mediul intern– Standardul 14

41. Centrul Social Regional asigură beneficiarilor asistență în condiții agreabile, amenajînd spațiile conform necesităților lor, cu facilități tehnice, mobilier adecvat, sigur, accesibil, funcțional și confortabil.

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

43. **Indicatori de realizare:**

- 1) Centrul Social Regional dispune de spații adecvate pentru activitatea personalului, prestării tuturor tipurilor de servicii și audiență a beneficiarilor.
- 2) Centrul Social Regional deține, în mod obligatoriu, o linie telefonică, este asigurat cu sistem termic autonom, dispune de apă curgătoare, inclusiv caldă, în interiorul clădirii este prevăzut un sistem centralizat de aerisire, iluminare (naturală și de zi), utilizare a energiei electrice.
- 3) Grupul sanitaro-igienic este alcătuit din veceu și lavoar/duș, și este adaptat la nevoile beneficiarilor, inclusiv a copiilor. Materialele utilizate la amenajarea grupurilor sanitare sînt din gresie, faianță, ușor de spălat și dezinfectat.
- 4) Centrul dispune de o cameră de baie și o mașină(e) de spălat automat.
- 5) Centrul dispune de următoarele seturi de echipamente:
 - a) echipament pentru sala de sport: ganteră 1,2,3,7,10,15 kg; cerc pentru fitness; minge pentru fitness; mat sportive; mat pentru yoga; banda de alergat; stație de forță (multifuncțională), cerc, coardă, minge medicală (2kg);
 - b) echipament pentru serviciile de recreare: televizor, echipament audio, ludotecă, mini-bibliotecă și programe de jocuri;
 - c) echipament destinat activităților administrative: calculatoare, proiector, panou de proiectare.

- 6) Centrul Social Regional dispune de o capacitate de deservire atât pentru persoanele adulte cât și pentru copii, care vor veni după asistența necesară, însoțindu-și părinții ori reprezentanții săi legali.
- 7) Centrul Social Regional dispune de camere de recreare, amenajate cu paturi, în contextul oferirii beneficiarilor care vin pe parcursul zilei din diferite raioane posibilitatea de a se odihni, ținând cont de problemele de sănătate ale acestora.
- 8) Centrul Social Regional dispune de o mini-bucătărie, amenajată pentru a asigura condiții optime de lucru pentru personalul angajat și pentru a oferi posibilitatea beneficiarilor din raioane (și mai ales acelor ce au venit la Centru cu copii, ori cu alți membri ai familiei) de a servi un ceai/cafea.
- 9) Spațiile interne ale Centrului Social Regional sînt amenajate ținînd cont de cerințele de asigurare a condițiilor de protecție a copilului de orice traumatizare: securitatea prizelor, colțurilor ascuțite ale mobilierului, geamurilor, balcoanelor, scărilor etc.
- 10) Camera destinată copiilor este dotată cu mobilier și echipament pentru odihnă, jocuri, activități de socializare și discuții tematice în grup: fotolii, masă pentru reviste, masă comună, scaune, dulap pentru materiale educative, jocuri, jucării, echipament tele/audio/video, dulap pentru cărți, material didactice, computer.

Capitolul IV

Tipurile de servicii prestate în cadrul Centrului

Secțiunea a 1-a

Servicii de asistență medicală - Standardul 15

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

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

46. **Indicatori de realizare:**

- 1) Referirea beneficiarilor la serviciile de asistență medicală primară și specializată oferite de instituțiile medicale teritoriale se realizează în funcție de necesitățile identificate.
- 2) Centrul Social Regional dispune de un birou pentru personalul medical. Biroul medical este dotat cu mobilier (masă de birou, scaune, dulap), trusă medicală pentru acordarea asistenței medicale de urgență.
- 3) Centrul Social Regional dispune de proceduri clare de acțiuni în caz de accidente sau îmbolnăviri.
- 4) Personalul medical are responsabilitatea, după caz, de a completa pe domeniul medical dosarul beneficiarului.

- 5) Personalul medical contribuie la realizarea educației pentru sănătate, ce include:
 - a) realizarea programelor de promovare a modului de viață sănătos, educație împotriva fumatului, consumului de băuturi alcoolice, droguri etc.
 - b) promovarea programelor educative individuale, de grup și colective pentru dezvoltarea deprinderilor de igienă, alimentație corectă, educație sexuală și contracepție, prevenire a bolilor sexual transmisibile, aderență la tratamentul antiretroviral etc.
- 6) Consilierea medicală oferită de personalul medical vizează:
 - a) informarea cu privire la importanța asigurării compliancei la tratamentul antiretroviral,
 - b) consilierea privind necesitatea evidenței în serviciul medical specializat – la medicul infecționist teritorial,
 - c) informarea membrilor de familie implicați în procesul de incluziune a beneficiarului pentru a însuși tehnicile specifice intervențiilor de recuperare și desfășurarea activităților de familiarizare a acestora cu metodele de îngrijire.

Secțiunea a 2-a

Servicii de consiliere psihologică - Standardul 16

47. Prin intermediul serviciului de consiliere psihologica specialiștii Centrului Social Regional oferă sprijin beneficiarilor și membrilor familiilor acestora în vederea atingerii sau menținerii echilibrului psiho-afectiv, în depășirea unor situații de criză și în identificarea unor soluții optime pentru rezolvarea problemelor cu care se confruntă.

48. **Rezultatul scontat:** Centrul Social Regional oferă beneficiarilor consiliere psihologica calificata.

49. **Indicatori de realizare:**

- 1) Consilerea psihologica se oferă sub forma sesiunilor individuale sau de grup, în funcție de nevoi și de natura problemelor beneficiarilor, prin metode și tehnici de lucru adaptate particularităților acestora.
- 2) Consilierea psihologica se organizează într-un spațiu securizat cu destinație specială, amenajat confortabil, pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiari și psiholog.
- 3) Sesiunile de consiliere se desfășoară respectându-se intimitatea beneficiarului, într-un spațiu ce oferă senzația de confort și încredere.
- 4) Sesiunile de consiliere se desfășoară în baza unor obiective clare, stabilite în comun cu beneficiarii, în scopul reabilitării psihologice a acestora, încurajării de a respecta programul de tratament antiretroviral și controlului situațiilor de discriminare cu care s-au întâlnit în societate/familie.
- 5) Conținutul sesiunilor este înregistrat/consemnat în fișa de observație împreună cu propuneri/recomandări pentru următoarele sesiuni. Fișele sînt anexate la dosarul beneficiarului.

Secțiunea a 3-a **Servicii de consiliere juridică– Standardul 17**

50. Centrul Social Regional oferă beneficiarilor consiliere juridica pentru a răspunde necesității de educație juridică a acestora.

51. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii primesc informații practice și răspunsuri la cele mai frecvente întrebări de natura juridica ce pot aparea în viața cotidiană a oricărei persoane.

52. **Indicatori de realizare:**

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

Secțiunea a 4-a **Servicii de reintegrare în familie și/sau în comunitate – Standardul 18**

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

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

55. **Indicatori de rezultat:**

- 1) Specialiștii din cadrul Centrului Social Regional (asistentul social, psihologul) conlucrează cu familia beneficiarului pentru a crea un mediu favorabil și de siguranță cu privire la incluziunea socială a acestuia.
- 2) Beneficiarul este implicat activ în procesul de reintegrare în familie și/sau în comunitate.
- 3) Managerul de caz organizează vizite și întâlniri cu familia biologică și/sau extinsă, cu potențialii angajatori sau cu alte persoane, pentru evaluarea posibilităților de integrare socio-familială.
- 4) Managerul de caz contribuie la stabilirea relațiilor cu: coordonatorul echipei multidisciplinare teritoriale și echipa la nivel comunitar pentru a oferi în continuare asistență în aplicarea măsurilor de protecție/asistență și (re)stabilirii relațiilor cu familia biologică sau extinsă.

- 5) Managerul de caz conlucrează cu autoritățile administrației publice locale în vederea oferirii suportului în identificarea, după caz, a unui loc de trai beneficiarului.

Secțiunea a 5-a **Servicii de recuperare fizică - Standardul 19**

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

57. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii au acces la serviciile de recuperare fizică.

58. **Indicatori de realizare:**

- 1) Specialiști cu pregătire în domeniul reabilitării în conformitate cu actele normative ale Ministerului Sănătății, care au beneficiat de cursuri și module tematice de profilare în cadrul facultății de educație continuă medicală organizează și realizează procesul de reabilitare fizică a beneficiarilor.
- 2) Personalul medical specializat este responsabil de:
 - a) înregistrarea într-un registru a intervențiilor privind fiecare beneficiar și reflectarea acestora în dosarul beneficiarului
 - b) evaluarea medicală a beneficiarului de servicii de reabilitare medicală și acordarea asistenței medicale de recuperare, după caz, asistarea beneficiarului și referirea acestuia către serviciile medicale specializate de la locul de domiciliu;
 - c) pregătirea membrilor de familie implicați în procesul de incluziune a beneficiarului pentru a însuși tehnicile specifice intervențiilor de recuperare și desfășurarea activităților de familiarizare a acestora cu metodele de îngrijire.
- 3) În vederea asigurării unei reabilitări eficiente managerul de caz al beneficiarului implică, după caz, voluntarii, personalul organizațiilor necomerciale cu care Centrul a încheiat acorduri de colaborare în prestarea serviciilor, în funcție de necesitățile acestuia.

Secțiunea a 7-a **Servicii de agrement pentru copii – Standardul 20**

59. Centrul Social Regional oferă copiilor beneficiarilor servicii de agrement.

60. **Rezultatul scontat:** Centrul Social Regional dispune de un program de activități de agrement pentru copii, pentru a asigura părinților săi posibilitatea de a primi consilierile necesare și de a avea timp de a discuta cu managerul de caz, precum și de a crea rețeaua de socializare a familiilor cu membri infectați/afecțați HIV.

61. **Indicatori de realizare:**

- 1) Personalul pedagogic elaborează programul activităților recreative și de socializare, inclusiv a perioadelor de somn și odihnă, ținând cont de preferințele și particularitățile fiecărui copil, pe perioada aflării în Centru.
- 2) Pedagogul din cadrul Centrului Social Regional în comun cu voluntarii oferă copiilor activități de învățare prin joc, inclusiv un program cultural.
- 3) În cazul copiilor de vârstă școlară pedagogul urmărește pregătirea temelor școlare și, la solicitarea copilului, asigură sprijin pentru realizarea acestei activități.
- 4) Copiii, potrivit vârstei și gradului de maturitate, precum și părinții sunt informați asupra oportunităților recreative și de socializare promovate de Centrul Social Regional și în afara acestuia (în comunitate), precum și asupra modului în care pot fi sprijiniți pentru a participa.
- 5) Centrul Social Regional sprijină organizarea de către centrele de profil a programelor de educare a părinților din comunitate în baza acordurilor de parteneriat semnate.

Secțiunea a 8-a

Monitorizarea (re)integrării beneficiarilor - Standardul 21

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

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

64. Indicatori de realizare:

- 1) Rezultatele monitorizării sînt înregistrate în fișele de monitorizare (re)integrare, care se anexează la dosar. Fișa se completează, după caz, în comun cu asistentul social comunitar.
- 2) Procesul de monitorizare se realizează numai cu acordul și implicarea directă a beneficiarului.
- 3) Termenul de monitorizare a (re)integrării se stabilește individual pentru fiecare caz asistat.

Capitolul V

Managementul resurselor umane

Secțiunea a 1-a

Personalul Centrului Social Regional – Standardul 22

65. Centrul Social Regional dispune de o structură de personal în concordanță cu scopul și obiectivele sale.

66. **Rezultatul scontat:** Resursele umane corespund cerințelor pentru desfășurarea eficientă a procesului de prestare a serviciilor din cadrul Centrului Social Regional.

67. **Indicatori de realizare:**

- 1) Managerul Centrului Social Regional dispune de criteriile de recrutare a personalului.
- 2) Personalul Centrului Social Regional este constituit din: personal de conducere, personal de specialitate, personal auxiliar.
- 3) Centrul Social Regional este condus de un manager cu studii superioare în domeniu și experiență profesională de minimum 5 ani. Managerul poate cumula o altă funcție curentă.
- 4) Managerul Centrului Social Regional în parteneriat cu organul de asistență socială revizuieste, după caz, schema de încadrare a instituției pentru a răspunde dinamicii necesităților beneficiarilor.
- 5) Centrul Social Regional asigură condiții de participare benevolă a persoanelor fizice la activități de voluntariat. Voluntarii și reprezentanții organizațiilor necomerciale nu sînt incluși în organigrama unității și nu pot prelua responsabilitățile personalului retribuit.
- 6) Fiecare specialist din cadrul personalului Centrului Social Regional dispune de o fișă a postului în care sînt prevăzute rolul și responsabilitățile. Administrația Centrului Social Regional periodic revizuieste fișele de post în funcție de modificările în politicile sociale adresate tipului de beneficiari și mecanismelor aprobate de prestare a serviciilor.

Secțiunea a 2-a

Competențele și drepturile personalului Centrului Social Regional – Standardul 23

68. Managerul Centrului Social Regional este responsabil de calitatea serviciilor prestate beneficiarilor.

69. **Rezultatul scontat:** Specialiștii Centrului Social Regional dispun de pregătirea și competențele profesionale corespunzătoare pentru a lucra cu persoanele infectate/afectate de HIV/SIDA, familiile acestora, comunitatea, autoritățile administrației publice locale, alți prestatori de servicii etc.

70. **Indicatori de realizare:**

Managerul aplică proceduri clare:

- 1) de evaluare și de monitorizare a activităților desfășurate;
- 2) de selectare, de evaluare, de formare, de atestare și de sprijinire a personalului;
- 3) de evidență a contabilității și de raportare financiară;
- 4) de transmitere a informațiilor în interiorul și în afara instituției.

Secțiunea a 3-a

Dosarul beneficiarului - Standardul 24

71. Managerul de caz asigură întocmirea și păstrarea dosarelor beneficiarilor.

72. **Rezultatul scontat:** Fiecare beneficiar al Centrului are dosar, care conține documente și informații privind procesul și conținutul activităților realizate.

73. **Indicatori de realizare:**

- 1) Centrul Social Regional dispune de spații special amenajate (sigure și închise) pentru depozitarea dosarelor beneficiarilor de servicii.
- 2) Responsabilitatea pentru completarea dosarelor beneficiarilor de servicii, precum și pentru arhivarea acestora revine managerului de caz.
- 3) Informațiile cuprinse în dosar sînt confidențiale.
- 4) Informațiile despre beneficiar sînt difuzate numai cu acordul scris al acestuia. Acordul scris se anexează la dosarul beneficiarului.
- 5) Dosarele arhivate ale beneficiarilor se păstrează în conformitate cu termenele și cerințele expuse în legislația națională.

Secțiunea a 4-a **Formarea personalului – Standardul 25**

74. Centrul Social Regional asigură formarea inițială și continuă a personalului.

75. **Rezultatul scontat:** Formarea inițială și continuă a personalului contribuie la prestarea serviciilor calitative.

76. **Indicatori de realizare:**

- 1) Personalul Centrului Social Regional la etapa de angajare urmează programe de formare profesională specifică activității instituției, asigurată în parteneriat cu organizații necomerciale active în domeniu.
- 2) Specialiștii Centrului Social Regional beneficiază de posibilitatea de a urma anual programe de formare continuă.
- 3) Personalul participă la seminare, conferințe naționale și internaționale, sesiuni de comunicări științifice etc.
- 4) În baza necesităților de formare profesională identificate în procesul de evaluare anuală a performanțelor, managerul întocmește și aprobă anual planurile de formare profesională a personalului Centrului Social Regional.
- 5) Managerul Centrului Social Regional este responsabil de elaborarea și realizarea planului de formare continuă, planificînd anual resurse financiare pentru asigurarea acestuia.

Secțiunea a 5-a **Supervizarea și evaluarea personalului - Standardul 26**

77. Managerul Centrului Social Regional asigură supervizarea profesională sistematică a personalului și evaluarea anuală a competențelor profesionale ale acestuia.

78. **Rezultatul scontat:** Specialiștii Centrului Social Regional beneficiază de supervizare profesională și evaluare anuală a competențelor profesionale, ceea ce contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor prestate prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru.

79. **Indicatori de realizare:**

- 1) Centrul Social Regional dispune de un sistem eficient de evaluare și supervizare, specialiștii fiind supuși evaluării obligatorii la momentul angajării și evaluărilor anuale.
- 2) Centrul Social Regional elaborează propriile grile de evaluare a personalului, în baza unor criterii precise, existente în sferile și domeniile de competență a specialiștilor. Procesul de evaluare se bazează pe rezultatele obținute și participarea la programe de formare profesională.
- 3) Sesiunile de evaluare au loc anual pentru a asigura profesionalizarea activă.
- 4) Rezultatele evaluării personalului sînt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de formare a personalului.
- 5) Ședințele de supervizare se desfășoară lunar, în grup sau individual, și se protocoalează.
- 6) Conținutul ședințelor de supervizare se referă la:
 - a. discutarea cazurilor dificile și identificarea soluțiilor;
 - b. metodele aplicate;
 - c. starea emoțională a personalului;
 - d. consolidarea spiritului de echipă.

Capitolul VI Protecție și reclamație

Secțiunea a 1-a Protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor din partea personalului Centrului Social Regional – Standardul 27

80. Personalul Centrului Social Regional cunoaște și aplică procedura de protecție a beneficiarului împotriva abuzului (fizic, psihic, sexual, material sau financiar), a neglijării, a tratamentului inuman sau degradant.

81. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii sînt protejați de abuz, neglijare, tratament inuman sau degradant.

82. **Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul dispune de o procedură de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor și a acuzațiilor de abuz sau neglijare;
- 2) Beneficiarii sînt informați despre procedura de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor și a acuzațiilor de abuz sau neglijare.

Secțiunea a 2-a Reclamații – Standardul 28

83. Centrul Social Regional deține și aplică o procedură de examinare și soluționare a reclamațiilor.

84. **Rezultatul scontat:** Reclamațiile sînt examinate în termen, detaliat, în condițiile legislației.

85. **Indicatori de realizare:**

- 1) Personalul Serviciului cunoaște și aplică procedura de examinare și soluționare a reclamațiilor;
- 2) Beneficiarii sînt informați într-o manieră accesibilă despre procedura de depunere și examinare a reclamațiilor;
- 3) Numărul reclamațiilor privind calitatea serviciilor prestate este în scădere;
- 4) Prestatorul efectuează analiza conținutului reclamațiilor și, după caz, întreprinde măsuri pentru înlăturarea problemelor sistemice.

Capitolul VII Sistemul informațional

Secțiunea a 1-a

Înregistrarea și arhivarea datelor – Standardul 29

86. Centrul Social Regional aplică politici și proceduri de înregistrare, utilizare și păstrare a datelor aferente procesului de prestare a serviciilor.

87. **Rezultatul scontat:** Înregistrarea, aplicarea și arhivarea datelor despre serviciile prestate și beneficiari se efectuează, conform legislației în vigoare și normelor metodologice.

88. **Indicatori de realizare:**

- 1) Pentru fiecare beneficiar, Centrul Social Regional întocmește un dosar care se arhivează, respectîndu-se regimul de confidențialitate, în conformitate cu prevederile Legea nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.
- 2) Managerul de caz asigură accesul necondiționat al beneficiarilor la datele de care dispune și care îi privesc.

Secțiunea a 2-a

Comunicare și parteneriat – Standardul 30

89. Centru Social Regional dispune de o strategie de comunicare cu partenerii săi asigurînd astfel o abordare holistică a problemelor cu care se confruntă beneficiarii prin parteneriatele create.

90. **Rezultatul scontat:** Gama de servicii este diversificată în baza parteneriatelor create.

91. **Indicatori de realizare:**

- 1) Referirea beneficiarilor la Centrul Social Regional se realizează în modul stabilit de prezentul Regulament, de către:
 - a) cabinetul teritorial pentru supravegherea medicală și tratament antiretroviral a persoanelor infectate cu HIV și bolnavii cu SIDA;
 - b) instituțiile medicale;
 - c) societatea civilă;
 - d) organele de poliție;

- e) autoritățile administrației publice locale;
 - f) Secțiile/Direcțiile asistență socială și protecție a familiei;
 - g) organizații internaționale;
 - h) Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei;
 - i) alte instituții și organizații din domeniul de asistență psiho-socială.
- 2) Parteneriatele stabilite dintre Centrul Social Regional și organizațiile necomerciale active în domeniu se realizează în baza acordurilor de colaborare încheiate, care prevăd drepturile și obligațiile părților, modalitatea de conlucrare utilizând spațiile Centrului, cofinanțarea întreținerii și prestării serviciilor conform necesităților beneficiarilor. Parteneriatele stabilite au drept scop crearea unei game variate de servicii sociale și asigurării unui impact mai eficient asupra beneficiarilor.
 - 3) Organizațiile necomerciale completează spectrul de servicii prestate prin intermediul Centrului Social Regional, și anume servicii psihosociale, consiliere medicală, psihologică, asistența educatorilor de la egal la egal, acompaniere, suport nutrițional, servicii la domiciliu și îngrijiri paliative la domiciliu.
 - 4) Managerul Centrului Social Regional monitorizează și evaluează, în mod regulat, funcționarea, impactul, durabilitatea parteneriatelor și gradul de implicare al părților.
 - 5) Rezultatele evaluării activităților realizate în parteneriat sînt comunicate anual tuturor partenerilor, personalului Centrului Social Regional, beneficiarilor și/sau reprezentanților acestora, în vederea creării unui parteneriat durabil și transparent, axat pe nevoile beneficiarului.
 - 6) În baza parteneriatelor create cu agenți economici și direcțiile din cadrul Consiliilor municipale pe domeniul de economie Centrul Social Regional dezvoltă activități de antreprenariat social prin ateliere de terapie prin muncă în așa domenii ca pictură, artă meșteșugărească, legătorie manuală, lumînări decorative, croitorie etc.
 - 7) Prin parteneriatele create se va asigura materia primă pentru funcționalitatea atelierelor de profil și realizarea mărfii produse.
 - 8) Antreprenoriatul social va asigura dezvoltarea componentului de terapie prin muncă.