



**HOTĂRÎRE**  
**pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind**  
**serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale**

**nr. 1019 din 02.09.2008**

*Monitorul Oficial nr.171-173/1028 din 12.09.2008*

\* \* \*

În scopul implementării [Legii asistenței sociale nr.547-XV din 25 decembrie 2003](#) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.42-44, art.249), cu modificările ulterioare, precum și în vederea realizării Strategiei naționale și a Planului de acțiuni privind reforma sistemului rezidențial de îngrijire a copilului pe anii 2007-2012, aprobate prin [Hotărîrea Guvernului nr.784 din 9 iulie 2007](#) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.103-106, art.823), Guvernul

**HOTĂRĂȘTE:**

1. Se aprobă Standardele minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale (se anexează).

2. Standardele minime de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale se aplică de către toate instituțiile de resort în limita alocațiilor prevăzute în bugetele respective, precum și a mijloacelor provenite din donații, granturi, alte surse, conform legislației în vigoare.

3. Implementarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale se efectuează de către prestatorii de servicii.

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

*[Pct.4 modificat prin [Hot.Guv. nr.130 din 22.02.2010](#), în vigoare 26.02.2010]*

**PRIM-MINISTRU**

**Zinaida GRECEANÎI**

**Contrasemnează:**

**Ministrul protecției sociale, familiei și copilului**

**Galina Balmoș**

**Ministrul sănătății**

**Larisa Catrinici**

**Ministrul educației, tineretului și sportului**

**Larisa Șavga**

**Ministrul finanțelor**

**Mariana Durleșteanu**

**Chișinău, 2 septembrie 2008.**

**Nr.1019.**

Aprobate  
prin Hotărîrea Guvernului  
nr.1019 din 2 septembrie 2008

**STANDARDE MINIME**  
**de calitate privind serviciile sociale prestate în cadrul centrelor maternale**

**Secțiunea 1**  
**Noțiuni generale**

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

a) Centru maternal (în continuare - Centru) - instituție publică sau privată de protecție a cuplului mamă-copil, a cărui misiune este de a asigura formarea, menținerea și întărirea legăturilor familiale;

b) beneficiari de servicii – mama și copiii, femeia gravidă în ultimul trimestru de sarcină (în continuare - cuplu mamă-copil), care se află în situație de risc social și solicită prestarea serviciilor sociale specializate de un asemenea furnizor de servicii;

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

d) Program individualizat de servicii – totalitatea serviciilor acordate beneficiarului, în baza evaluării complexe a necesităților acestuia de către managerul de caz, în scopul dezvoltării capacităților pentru o viață independentă și al (re)integrării în familie și comunitate;

e) (re)integrare în familie și societate – acțiuni specifice în vederea asigurării accesului și menținerii cuplului mamă-copil în familia sa biologică sau extinsă și participarea acestuia la viața comunității de apartenență.

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

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

4. Obiectivele generale ale Centrului sînt:

a) crearea condițiilor necesare pentru dezvoltarea adecvată a copilului;

b) formarea abilităților parentale și a atașamentului mamei față de copil;

c) (re)integrarea cuplului mamă-copil în familie și societate.

5. Toate activitățile oferite și promovate în cadrul Centrului reflectă prevederile Convenției ONU cu privire la drepturile copilului și altor convenții referitoare la drepturile omului la care Republica Moldova este parte.

6. Centrul asigură cuplului mamă-copil protecție temporară.

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

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

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

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

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

12. Condițiile de trai oferite cuplului mamă-copil sînt cît mai apropiate de mediul familial.

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

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

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

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

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

a) principiul respectării drepturilor și interesului superior al copilului;

b) principiul (re)integrării în familie și societate a cuplului mamă-copil ca finalitate a serviciilor prestate în cadrul Centrului;

c) principiul colaborării și parteneriatului Centrului cu serviciile sociale din comunitate/raion/municipiu;

d) principiul confidențialității și respectării dreptului cuplului mamă-copil la intimitate și viață privată;

e) principiul abordării individualizate a beneficiarului;

f) principiul normalizării condițiilor de plasament, asigurând condiții de plasament similare cu cele familiale.

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

*[Pct.17 modificat prin [Hot.Guv. nr.130 din 22.02.2010](#), în vigoare 26.02.2010]*

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

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

20. Capacitatea de admitere a Centrului este de 7-12 cupluri mamă-copil, dar fără a depăși numărul de 24 persoane.

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

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

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

### **Amplasarea și amenajarea interioară - Standardul 2**

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

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

26. Centrul poate fi plasat într-un edificiu propriu sau în cadrul unor clădiri ale instituțiilor sociale. Nu se permite amplasarea în subsoluri, încăperi fără iluminare naturală și umede.

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

### **Beneficiarii Centrului - Standardul 3**

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

29. Beneficiari ai Centrului sînt:

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

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

mame cu copii care nu au locuință;

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

b) cuplurile mamă-copil abuzate sau neglijate:

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

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

c) cuplurile mamă-copil incluse într-un program de restabilire a legăturii familiale: situații în care

copilul a trecut printr-o formă de protecție (de tip familial sau rezidențial) și este necesară o etapă intermediară de asistență complexă și suport pentru mamă în vederea reintegrării familiale definitive a copilului;

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

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

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

## **Secțiunea 2**

### **Admiterea și plasamentul în Centru.**

#### **Admiterea cuplului mamă-copil în Centru - Standardul 4**

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

**33.** Admiterea în Centru se realizează în baza referirii cuplului mamă-copil de către autoritatea tutelară din cadrul unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea / mun.Bălți (în continuare - autoritate tutelară) în raza teritorială a căroră locuiește mama copilului sau în regim de urgență.

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

**35.** La admiterea cuplului mamă-copil în Centru mama semnează cu administrația Centrului Contractul de rezidență (anexa nr.1 la prezentele Standarde).

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

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

**38.** La admiterea cuplului mamă-copil specialistul Centrului îndeplinește Fișa de înregistrare primară a cazului (anexa nr.2 la prezentele Standarde).

**39.** Procedura de admitere în baza referirii autorității tutelare:

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

b) cuplul mamă-copil, la momentul admiterii, se prezintă cu dosarul personal întocmit de autoritatea tutelară, care conține acte juridice, informații și date ample despre situația cuplului mamă-copil (anexa nr.3 la prezentele Standarde).

**40.** Procedura admiterii în regim de urgență este următoarea:

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

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

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

#### **Plasamentul cuplului mamă-copil în Centru - Standardul 5**

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

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

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

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

- a) perfectarea și actualizarea dosarului cuplului mamă-copil de către echipa multidisciplinară a Centrului în parteneriat cu autoritățile administrației publice locale de la locul de trai al cuplului;
- b) evaluarea complexă a necesităților cuplului;
- c) elaborarea și dezvoltarea Programului individualizat de servicii (anexa nr.4 la prezentele Standarde) de către echipa multidisciplinară (asistent social, educator, psiholog/psihopedagog, medic și/sau asistentă medicală etc.), în baza evaluării personalizate și complexe a necesităților cuplului mamă-copil, cu participarea directă a mamei;
- d) elaborarea Programului individualizat de servicii în termen de 15 zile de la admiterea cuplului mamă-copil în Centru, și revizuirea lui, în caz de necesitate, dar nu mai rar de o dată la trei luni;
- e) stabilirea în Programul individualizat de servicii a domeniilor de intervenție, a activităților specifice, termenelor de realizare, a responsabililor din interior și a partenerilor din exterior;
- f) oferirea din partea Centrului a protecției cuplului mamă-copil, în baza Programului individualizat de servicii, conform necesităților cuplului;
- g) coordonarea de către asistentul social din cadrul Centrului a tuturor activităților specialiștilor, fiind denumit coordonator de caz, înregistrând, cel puțin o dată la două săptămâni, evoluția cazului, bazându-se pe raportările specialiștilor;
- h) reevaluarea Programului individualizat de servicii, la fiecare 3 luni, de către echipa multidisciplinară și urmărirea evoluției cazului și eficienței activităților planificate. Concluziile reevaluării sînt înregistrate în dosarul cuplului mamă-copil;
- i) familiarizarea mamelor cu rezultatele reevaluării Programului individualizat de servicii.

### **Secțiunea 3**

#### **Tipurile de servicii prestate în cadrul Centrului.**

##### **Servicii de găzduire în cadrul Centrului - Standardul 6**

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

**46.** Dormitorul:

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

b) mama contribuie la amenajarea spațiului prin individualizarea încăperii;

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

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

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

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

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

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

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

**48.** Camera de vizită:

a) Centrul dispune de o cameră de vizită;

b) camera de vizită este dotată cu mobilier adecvat.

**49.** Spațiile igienico-sanitare:

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

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

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

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

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

netezit;

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

g) grupurile sanitare sînt curățate și igienizate zilnic;

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

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

#### **50. Izolatorul:**

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

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

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

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

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

#### **51. Bucătăria:**

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

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

c) spațiul pentru prepararea hranei este dotat corespunzător pentru gătit, servirea meselor, păstrarea alimentelor și spălarea veselei;

d) încăperea pentru servit hrana este mobilată cu mese și scaune pentru mame și copii;

e) hrana este preparată și servită de către mamele beneficiare, asistate de un membru al echipei multidisciplinare, ținînd cont de vîrsta și de starea sănătății beneficiarilor de servicii;

f) în cazul în care Centrul este parte a unei instituții sociale, acesta beneficiază de serviciile bucătăriei instituției.

### **Servicii de sănătate – Standardul 7**

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

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

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

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

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

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

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

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

**60.** Centrul dispune de proceduri clare pentru înregistrarea, depozitarea, distribuirea și

administrarea medicamentelor, precum și pentru gestionarea deșeurilor medicale.

**61. Asistența medicală profilactică:**

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

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

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

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

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

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

**62. Primul ajutor în situații de urgență:**

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

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

**63. Asistența nutrițională:**

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

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

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

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

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

**64. Educația pentru sănătate:**

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

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

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

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

### **Servicii psihosociale - Standardul 8**

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

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

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

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

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

**70.** Conținutul sesiunilor este înregistrat/consemnat în Fișa de observație (anexa nr.5 la prezentele

Standarde), care conține propuneri/recomandări pentru următoarele sesiuni, precum și teme pentru mame. Fișele sînt anexate la dosarul cuplului mamă-copil.

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

**72.** Tatăl și membrii familiei extinse, de asemenea, beneficiază de servicii psihosociale de grup și individuale.

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

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

**74.** Sesiunile de consiliere urmăresc formarea următoarelor deprinderi:

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

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

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

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

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

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

**79.** Asistentul social, responsabil de caz, organizează vizite și întâlniri cu familia biologică și/sau extinsă, cu potențialii angajatori sau cu alte persoane-resursă, pentru evaluarea posibilităților de integrare socio-familială (anexele nr.6 și nr.7 la prezentele Standarde).

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

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

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

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



**83.** Asistentul social vizitează la domiciliu familia mamei și/sau a tatălui copilului, implicându-i pe aceștia în procesul de (re)integrare în familie și societate a cuplului mamă-copil (anexa nr.8 la prezentele Standarde).

**84.** Asistentul social completează ancheta socială, la domiciliul familiei, împreună cu un reprezentant al autorității administrației publice locale (anexa nr.9 la prezentele Standarde).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Încetarea plasamentului în Centru.**

#### **Servicii de monitorizare postrezidențială - Standardul 10**

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

**97.** Pentru părăsirea Centrului, cuplul mamă-copil este pregătit de către echipa multidisciplinară.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**103.** Specialiștii Centrului, în comun cu autoritățile administrației publice locale, participă la

asistența și monitorizarea cuplului mamă-copil în perioadă postrezidențială, recomandînd vizitarea cuplului, în funcție de necesitate, dar nu mai rar de o dată la două luni.

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

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

#### **Secțiunea 4 Managementul Centrului.**

##### **Managementul instituției - Standardul 11**

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

**107.** Centrul aplică proceduri clare:

- a) de evaluare și monitorizare a activităților desfășurate;
- b) de selectare, evaluare, formare, atestare și sprijinire a personalului;
- c) financiare de evidență a cheltuielilor și decontare a lor;
- d) de transmitere a informațiilor în interiorul și în afara instituției.

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

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

- a) atribuțiile;
- b) responsabilitățile;
- c) drepturile;
- d) studiile/calificarea necesare pentru ocuparea postului respectiv;
- e) experiența și vechimea în muncă;
- f) relații de subordonare și modalități de comunicare pe verticală și orizontală;
- g) atribuții concrete față de cuplul mamă-copil și față de ceilalți membri ai echipei.

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

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

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

**113.** Informațiile cuprinse în dosar sînt confidențiale.

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

**115.** Dosarele beneficiarilor se arhivează pe termen nelimitat.

##### **Managementul resurselor umane - Standardul 12**

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

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

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

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

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

**121.** Funcționarea Centrului este asigurată de:

- a) 1 director;
- b) 2 asistenți sociali;
- c) 1 psiholog;
- d) 1 psihopedagog;
- e) 1 lucrător medical;
- f) 2 paznici;
- g) 1 contabil/magazinier, în caz de necesitate;
- h) 3,5 posturi (asistenți sociali, psihologi, psihopedagogi, lucrători medicali), pentru gărzi de noapte și zile de odihnă.

### **Formarea personalului - Standardul 13**

**122.** Personalul Centrului are formare inițială de specialitate.

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

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

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

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

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

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

### **Supervizarea și evaluarea personalului Centrului - Standardul 14**

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

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

**131.** Procesul de evaluare se axează pe:

- a) rezultatele obținute;
- b) atitudinea față de activitățile din cadrul Centrului;
- c) participarea la programe de formare profesională.

**132.** Sesiunile de evaluare și supervizare au loc lunar, anual, precum și ori de câte ori este necesar.

**133.** Sesiunile de supervizare se desfășoară individual și în grup și țin de:

- a) aspecte legate de un anumit caz;
- b) metode aplicate;
- c) sarcina specialistului;
- d) starea emoțională a specialistului;
- e) modalitatea de împărtășire a experienței, de discutare a cazurilor mai dificile;
- f) identificarea soluțiilor de consolidare a spiritului de echipă.

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

**135.** Sesiunile sînt protocolate, consemnîndu-se deciziile, responsabilii și termenele de îndeplinire a deciziilor.

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

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

### **Protecția împotriva abuzurilor - Standardul 15**

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

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

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

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

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

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

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

Anexa nr.1  
la Standardele minime de calitate  
privind serviciile sociale prestate  
în cadrul centrelor maternale

## CONTRACT DE REZIDENȚĂ

### Denumirea și adresa Centrului

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**1. Data, luna, anul** \_\_\_\_\_ încheierii contractului între prestatorul de servicii, denumit în continuare Centru maternal, și beneficiar \_\_\_\_\_

(numele, prenumele reprezentantului Centrului maternal)

\_\_\_\_\_

(funcția)

și \_\_\_\_\_

(numele mamei)

Vîrsta \_\_\_\_\_

Viza de reședință \_\_\_\_\_

Locul de trai \_\_\_\_\_

Localitatea \_\_\_\_\_ str. \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_

### 2. Scopul contractului:

Realizarea obiectivelor stipulate în Programul individualizat de servicii (în continuare – Program).

Obiectul contractului îl constituie acordarea următoarelor servicii sociale:

a) \_\_\_\_\_

b) \_\_\_\_\_

c) \_\_\_\_\_

### 3. Durata contractului

\_\_\_\_\_

(data, luna, anul, de la data de .../pînă la data de...)

Prezentul contract intră în vigoare la data semnării și se încheie pe o perioadă de maximum 12 luni. Durata contractului poate fi prelungită în cazuri excepționale numai cu acordul părților și numai după evaluarea rezultatelor serviciilor acordate beneficiarului (cuplului mamă-copil) de către Centrul maternal și revizuirea Programului. Prelungirea contractului se face maximum pentru 6 luni.

#### **4. Drepturile și obligațiile părților**

##### **4.1 Centrul maternal are dreptul:**

- a) de a verifica veridicitatea informațiilor primite de la beneficiar de servicii;
- b) de a sista acordarea serviciilor sociale către beneficiar în cazul în care constată că acesta nu își onorează obligațiile prevăzute în prezentul contract.

##### **4.2 Centrul maternal este obligat:**

- a) să acorde serviciile prevăzute în Program;
- b) să țină cont de eforturile beneficiarului pentru îndeplinirea obligațiilor contractuale;
- c) să asigure întreținerea beneficiarului;
- d) să reevalueze periodic situația cuplului mamă-copil, în parteneriat cu familia, autoritățile administrației publice locale și, după caz, să revizuiască Programul în interesul beneficiarului;
- e) să efectueze vizite la domiciliu, conform Programului sau de câte ori este nevoie;
- f) să ofere sprijin și suport psihologic;
- g) să respecte confidențialitatea informațiilor referitoare la beneficiar, conform legislației;
- h) să ia în considerare doleanțele și recomandările beneficiarului cu privire la Program;
- i) să informeze beneficiarul despre:
  - conținutul serviciilor sociale și condițiile de acordare a acestora;
  - oportunitatea acordării altor servicii sociale;
  - regulamentul de ordine interioară.

##### **4.3 Beneficiarul de servicii are dreptul:**

- a) de a i se presta serviciile sociale prevăzute în Program;
- b) de a refuza, din motive obiective (religioase, culturale etc.), prestarea anumitor servicii sociale;
- c) de a participa la evaluarea serviciilor sociale prestate și la luarea deciziilor privind măsurile de intervenție socială care i se aplică;
- d) de a se consulta cu asistentul social privitor la orice situație care apare în legătură cu sine, cu copilul sau cu familia sa;
- e) de a alege variantele măsurilor de intervenție;
- f) de a fi informat asupra:
  - drepturilor, măsurilor legale de protecție și situațiilor de risc;
  - modificărilor în prestarea serviciilor sociale;
  - oportunității prestării altor servicii sociale;
  - regulamentului de ordine interioară.

##### **4.4 Beneficiarul este obligat:**

- a) să participe activ la procesul de realizare a Programului;
- b) să furnizeze informații veridice cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială;
- c) să permită reprezentantului Centrului maternal verificarea veridicității informațiilor oferite;
- d) să respecte termenele și clauzele stabilite în Program;
- e) să păstreze confidențialitatea informațiilor cu privire la asistența acordată;
- f) să anunțe orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul plasamentului;
- g) să respecte regulamentul de ordine interioară al Centrului maternal.

#### **5. Soluționarea reclamațiilor:**

- a) beneficiarul are dreptul de a formula verbal și/sau în scris reclamații cu privire la serviciile oferite de Centru;
- b) reclamațiile pot fi adresate administrației Centrului maternal direct sau prin intermediul oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a Programului;
- c) Centrul maternal are obligația de a examina reclamațiile, consultând atât beneficiarul, cât și specialiștii implicați în implementarea Programului, și de a răspunde în termen de maximum 10 zile de la primirea reclamației.

## 6. Rezilierea contractului

Prezentul contract poate fi reziliat în caz de:

- a) încălcare neîntemeiată de către beneficiar a clauzelor contractului;
- b) retragere a autorizației de funcționare a Centrului maternal;
- c) schimbare a tipului de activitate a Centrului maternal.

## 7. Înțetarea contractului

Constituie motiv de înțetare a prezentului contract următoarele:

- a) expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul;
- b) acordul părților privind înțetarea contractului;
- c) atingerea scopului contractului;
- d) rezilierea contractului.

Prezentul contract este încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Directorul instituției

Semnătura

Mama

Semnătura

### Notă:

Contractul se întocmește de către reprezentantul administrației și beneficiar, la momentul aditerii cuplului mamă-copil în Centrul maternal.

Anexa nr.2  
la Standardele minime de calitate  
privind serviciile sociale prestate  
în cadrul centrelor maternale

## FIȘĂ DE ÎNREGISTRARE PRIMARĂ A CAZULUI

Numele și prenumele copilului \_\_\_\_\_

Data nașterii \_\_\_\_\_ locul nașterii \_\_\_\_\_

Numele și prenumele mamei \_\_\_\_\_

Data nașterii \_\_\_\_\_ locul nașterii \_\_\_\_\_

Viza de reședință \_\_\_\_\_

Locul de trai \_\_\_\_\_

Actul de identitate \_\_\_\_\_

Studiile mamei \_\_\_\_\_

Ocupația mamei \_\_\_\_\_

Traseul mamei/copilului în sistemul de protecție socială \_\_\_\_\_

Instituția de plasament al cuplului mamă-copil \_\_\_\_\_

Referirea cazului \_\_\_\_\_

Motivul referirii \_\_\_\_\_

Actele prezentate de către mamă la admitere \_\_\_\_\_

Date despre familia biologică \_\_\_\_\_  
Date despre familia extinsă \_\_\_\_\_  
Intenții de viitor ale mamei \_\_\_\_\_  
Observații \_\_\_\_\_  
Recomandări \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Completat de \_\_\_\_\_  
Data \_\_\_\_\_

Semnătura \_\_\_\_\_

Directorul Centrului maternal \_\_\_\_\_  
Data \_\_\_\_\_

Semnătura \_\_\_\_\_

**Notă:**

Fișa de înregistrare primară a cazului se completează la admiterea cuplului mamă-copil în Centrul maternal și cuprinde date inițiale ale cazului.

Anexa nr.3  
la Standardele minime de calitate  
privind serviciile sociale prestate  
în cadrul centrelor maternale

**CONȚINUTUL DOSARULUI CUPLULUI MAMĂ-COPIL**

1. Decizia de referire a autorității tutelare de la locul de trai al mamei privind necesitatea plasării cuplului mamă-copil în Centrul maternal.
2. Copia buletinului de identitate al mamei.
3. Copia certificatului de naștere al copilului.
4. Copia actului de naștere al copilului.
5. Forma nr.3 și nr.3 A în cazul în care mama este solitară.
6. Actul de examinare a condițiilor sociale și de trai, întocmit de asistentul social comunitar.
7. Adeverința de la locul de trai privind spațiul locativ.
8. Certificatul despre componența familiei, eliberat de autoritatea administrației publice locale sau de serviciul de exploatare a fondului de locuințe sau de alte instituții în gestiunea cărora se află fondul de locuințe.
9. Date despre situația tatălui copilului, confirmate prin documente oficiale (decedat, dispărut, divorțat, lipsit de drepturi părintești, aflat în detenție, inapt de a-și educa copilul etc.).
10. Certificate despre primirea prestațiilor bănești, în cazul în care acestea au fost stabilite.
11. Fișa de dezvoltare a copilului (forma nr.112) și extrasul din fișa medicală a copilului (forma nr.003), în caz de transfer din spital.
12. Certificatul medical privind contactul cu boli infecțioase.
13. Certificatul medical privind rezultatul examinării copilului la grupa bolilor intestinale.
14. Certificatul medical privind rezultatul microradiografiei mamei.
15. Certificatul medical privind rezultatul examinării mamei la RW și SIDA.
16. Alte certificate, după caz.

Anexa nr.4  
la Standardele minime de calitate  
privind serviciile sociale prestate

**PROGRAMUL INDIVIDUALIZAT DE SERVICII**

**1. Date generale**

Numele și prenumele mamei \_\_\_\_\_

Data și locul nașterii \_\_\_\_\_

Numele și prenumele copilului \_\_\_\_\_

Data și locul nașterii \_\_\_\_\_

Locul unde este plasată mama cu copilul \_\_\_\_\_

Data elaborării Programului \_\_\_\_\_

**2. Obiectivul general al Programului** \_\_\_\_\_

**3. Starea de sănătate a mamei**

Date referitoare la starea de sănătate curentă, evoluția stării de sănătate, programul de supraveghere medicală.

Obiectivul	Activitățile	Responsabil	Termenele de realizare	Evaluarea	Reevaluarea
a) Pe termen scurt					
b) Pe termen mediu					
c) Pe termen lung					

**4. Sănătatea și dezvoltarea copilului**

Date despre starea sănătății și progresele în dezvoltarea copilului (elemente ale dezvoltării fizice, psihice, socio-afective, intelectuale și comportamentale).

Obiectivul	Activitățile	Responsabil	Termenele de realizare	Evaluarea	Reevaluarea
a) Pe termen scurt					
b) Pe termen mediu					
c) Pe termen lung					



### 5. Gradul de instruire a mamei

Date despre nivelul educațional, capacitatea de integrare profesională a mamei (cursuri de calificare, recalificare profesională, relația cu angajatorii etc.). Planul deprinderilor de viață (abilități parentale și de gospodărire etc.)

Obiectivul	Activitățile	Responsabil	Termenele de realizare	Evaluarea	Reevaluarea
a) Pe termen scurt					
b) Pe termen mediu					
c) Pe termen lung					

### 6. Capacitatea de adaptare a mamei

Date despre necesitatea de consiliere/terapie a mamei, precum și măsuri pentru dezvoltarea capacităților de adaptare a mamei.

Obiectivul	Activitățile	Responsabil	Termenele de realizare	Evaluarea	Reevaluarea
a) Pe termen scurt					
b) Pe termen mediu					
c) Pe termen lung					

7. Evoluția relației mamei și copilului cu familia biologică/tatăl copilului/alte persoane relevante pentru cuplul mamă-copil.

Obiectivul	Activitățile	Responsabil	Termenele de realizare	Evaluarea	Reevaluarea
a) Pe termen scurt					
b) Pe termen mediu					
c) Pe termen lung					

### 8. Activitatea asistentului social responsabil de caz:

În această secțiune sînt înscrise toate activitățile desfășurate de asistentul social responsabil de caz cu privire la atingerea obiectivelor cuprinse în Program:

numărul de vizite în familie \_\_\_\_\_

numărul ședințelor cu echipa multidisciplinară \_\_\_\_\_

numărul de negocieri cu angajatorii \_\_\_\_\_  
numărul de cursuri de pregătire pentru mamă \_\_\_\_\_  
tipul de dificultăți întâmpinate \_\_\_\_\_  
rezultatele reevaluărilor Programului \_\_\_\_\_  
modificări curente etc. \_\_\_\_\_

Data realizării Programului: \_\_\_\_\_

Directorul: \_\_\_\_\_

Asistentului social responsabil de caz: \_\_\_\_\_

Membrii echipei multidisciplinare: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Notă:**

Programul se întocmește la plasarea cuplului mamă-copil în Centrul maternal, fiind revizuit la fiecare 3 luni. Programul include obiective pe termen scurt, mediu și lung. Asistentul social coordonează activitățile membrilor echipei multidisciplinare și este responsabil de realizarea și revizuirea Programului.

Anexa nr.5  
la Standardele minime de calitate  
privind serviciile sociale prestate  
în cadrul centrelor maternale

**FIȘA DE OBSERVAȚIE**  
**Comportamentul mamei**

Numele mamei \_\_\_\_\_

Numele copilului \_\_\_\_\_

Data admiterii în Centru \_\_\_\_\_

Perioada de ședere \_\_\_\_\_

**1. Aspectul exterior al mamei**

Aspectul exterior al mamei		Da	Nu
Vestimentație	asortată		
	îngrijită		
	adecvată		
	curată		
Igiena	unghii tăiate		
	păr spălat, îngrijit		
	miros plăcut		
Comportament	umil		
	indiferent		
	orgolios		

## 2. Aspectul dormitorului

Aspectul dormitorului	Da	Nu
Curat		
Ordonat		
Aerisit		
Amenajat estetic		

## 3. Relații sociale (comunicare, cooperare, subordonare)

Mamă – Personal	Întotdeauna	Deseori	Rar	Niciodată
Respectarea regulamentului				
Amabilă				
Sociabilă				
Cu inițiative				
Cooperantă				
Izolată				
Agresivă				
Impertinentă				
Încăpățînată				
Participă la activitățile zilnice				
Perseverentă				
<b>Mamă – Copil</b>				
Atașamentul față de copil				
Atașamentul față de mamă				
Îngrijește copilul				
Alimentează copilul				
Sensibilă și receptivă la nevoile copilului				
Comunică cu copilul				
Se joacă cu copilul				
Ține copilul în brațe				
Dezmiardă copilul				
<b>Mamă – Alte mame</b>				
Abilități de lider (coordonează activități, disciplinează mamele)				
Relaționează				
Comunică				
Participă la activitățile de grup				
Supraveghează copiii altor mame în caz de nevoie				
Izolată				
Indiferentă				

Rigidă					
Cooperantă					
<b>Mamă – Rude</b>					
Așteaptă cu nerăbdare vizitele					
Inițiază contacte					
Comunică în scris/prin telefon cu rudele					
În timpul vizitelor (se înregistrează comportamentul în raport cu fiecare vizitator)	Comunică deschis Binevoitor				
	Nu comunică Agresivă				

### Observații suplimentare

---



---



---



---

### Concluzii

---



---



---



---

### Notă:

Fișa de observație se întocmește de către asistentul social în termen de 30 de zile de la data plasării și ulterior - trimestrial. Datele Fișei de observare se utilizează la elaborarea și revizuirea Programului

Anexa nr.6  
la Standardele minime de calitate  
privind serviciile sociale prestate  
în cadrul centrelor maternale

### RAPORT DE CONVORBIRE TELEFONICĂ

Referitor la cazul beneficiarului de servicii (numele, prenumele) \_\_\_\_\_

Persoana care contactează \_\_\_\_\_

Atitudinea mamei față de persoana contactată \_\_\_\_\_

---

Persoana contactată \_\_\_\_\_

Scopul convorbirii \_\_\_\_\_

---

Mesajul transmis \_\_\_\_\_

---



---



---



---

Mesajul recepționat \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Concluzii \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Recomandări \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Persoana care a întreținut convorbirea telefonică \_\_\_\_\_  
Numele/Prenumele/Funcția

**Notă:**

Raportul de convorbire telefonică se întocmește de către specialistul Centrului maternal. Datele se utilizează la elaborarea și revizuirea Programului.

Anexa nr.7  
la Standardele minime de calitate  
privind serviciile sociale prestate  
în cadrul centrelor maternale

**RAPORT DE ÎNTREVEDERE**

Numele și prenumele mamei \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Ora \_\_\_\_\_

Locul desfășurării \_\_\_\_\_

Persoane prezente \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Instituția pe care o reprezintă \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Persoanele prezente în raport cu mama \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Scopul întreprinderii \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Problemele abordate \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Observații \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Concluzii \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Recomandări \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Asistentul social

Semnătura

Persona prezentă

Semnătura

**Notă:**

Raportul de întrevvedere se întocmește de către asistentul social cu acordul în scris al mamei. În raport sînt consemnate informațiile și persoanele relevante în rezolvarea cazului.

Anexa nr.8  
la Standardele minime de calitate  
privind serviciile sociale prestate  
în cadrul centrelor maternale

**FIȘĂ DE MONITORIZARE PRE (RE)INTEGRARE**

Evaluarea condițiilor de trai și sociale (pînă la (re)integrare) referitor la cazul beneficiarului de servicii \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data „\_\_\_\_” \_\_\_\_\_

Scopul examinării \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Noi, subsemnații \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

am cercetat condițiile de trai și sociale ale familiei \_\_\_\_\_,  
domiciliată pe adresa \_\_\_\_\_.

**Date generale despre membrii familiei și alte persoane**

care locuiesc pe adresa respectivă:

Numele, prenumele	Persoana respectivă în raport cu mamă	Date din buletinul de identitate	Data nașterii (după caz, vîrsta)	Studiile, locul de muncă, funcția Pentru copii - instituția de învățămînt	Atitudinea persoanei față de cuplul mamă-copil

Persoanele prezente la momentul vizitei \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Condiții de trai:**

Tipul locuinței (apartament la bloc, casă la sol, cămin etc.)

Dreptul de dispunere asupra locuinței \_\_\_\_\_

Numărul de camere \_\_\_\_\_

Suprafața locativă \_\_\_\_\_

Suprafața totală \_\_\_\_\_

Tipul de încălzire \_\_\_\_\_

Aprovizionarea cu apă \_\_\_\_\_

Canalizare \_\_\_\_\_

Condiții sanitaro-igienice \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Concluzii \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Recomandări \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Asistentul social

Semnătura \_\_\_\_\_

Reprezentantul autorității administrației publice locale

Semnătura \_\_\_\_\_

Reprezentantul familiei

Semnătura \_\_\_\_\_

**Notă:**

Fișa se întocmește de către asistentul social responsabil de caz, în comun cu reprezentanții administrației autorității publice locale.

Anexa nr.9  
la Standardele minime de calitate  
privind serviciile sociale prestate  
în cadrul centrelor maternale

## ANCHETĂ SOCIALĂ

Efectuată de \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

### 1. Date de identificare

#### Copil

Numele copilului \_\_\_\_\_

Data nașterii \_\_\_\_\_

Locul nașterii \_\_\_\_\_

Domiciliul \_\_\_\_\_

Naționalitatea \_\_\_\_\_

Certificatul de naștere \_\_\_\_\_

#### Mamă

Numele \_\_\_\_\_

Prenumele \_\_\_\_\_

Data nașterii \_\_\_\_\_

Viza de reședință \_\_\_\_\_

Locul de trai \_\_\_\_\_

Studii \_\_\_\_\_

Profesia \_\_\_\_\_

Locul de muncă \_\_\_\_\_

Starea sănătății \_\_\_\_\_

Starea civilă \_\_\_\_\_

Actul de identitate (seria, nr., eliberat de) \_\_\_\_\_

#### Tată

Numele \_\_\_\_\_

Prenumele \_\_\_\_\_

Data nașterii \_\_\_\_\_

Viza de reședință \_\_\_\_\_

Locul de trai \_\_\_\_\_

Studii \_\_\_\_\_

Profesia \_\_\_\_\_

Locul de muncă \_\_\_\_\_

Starea sănătății \_\_\_\_\_

Atitudinea față de copil \_\_\_\_\_

Starea civilă \_\_\_\_\_

Actul de identitate (seria, nr., eliberat de) \_\_\_\_\_



### Date despre frații (surorile) copilului

Nr. d/o	Numele/Prenumele	Data nașterii	Ocupația	Locul de aflare a copilului	Observații
1					
2					
3					
4					
5					
6					

### Date despre familia extinsă:

#### Bunică maternă

Numele \_\_\_\_\_

Prenumele \_\_\_\_\_

Data nașterii \_\_\_\_\_

Viza de reședință \_\_\_\_\_

Locul de trai \_\_\_\_\_

Studii \_\_\_\_\_

Profesia \_\_\_\_\_

Locul de muncă \_\_\_\_\_

Starea sănătății \_\_\_\_\_

Atitudinea față de copil \_\_\_\_\_

Starea civilă \_\_\_\_\_

Actul de identitate (seria, nr., eliberat de) \_\_\_\_\_

#### Bunic matern

Numele \_\_\_\_\_

Prenumele \_\_\_\_\_

Data nașterii \_\_\_\_\_

Viza de reședință \_\_\_\_\_

Locul de trai \_\_\_\_\_

Studii \_\_\_\_\_

Profesia \_\_\_\_\_

Locul de muncă \_\_\_\_\_

Starea sănătății \_\_\_\_\_

Atitudinea față de copil \_\_\_\_\_

Starea civilă \_\_\_\_\_

Actul de identitate (seria, nr., eliberat de) \_\_\_\_\_

#### Bunică paternă

Numele \_\_\_\_\_

Prenumele \_\_\_\_\_

Data nașterii \_\_\_\_\_

Viza de reședință \_\_\_\_\_

Locul de trai \_\_\_\_\_

Studii \_\_\_\_\_

Profesia \_\_\_\_\_

Locul de muncă \_\_\_\_\_

Starea sănătății \_\_\_\_\_

Atitudinea față de copil \_\_\_\_\_

Starea civilă \_\_\_\_\_

Actul de identitate (seria, nr., eliberat de) \_\_\_\_\_

**Bunic patern**

Numele \_\_\_\_\_

Prenumele \_\_\_\_\_

Data nașterii \_\_\_\_\_

Viza de reședință \_\_\_\_\_

Locul de trai \_\_\_\_\_

Studii \_\_\_\_\_

Profesia \_\_\_\_\_

Locul de muncă \_\_\_\_\_

Starea sănătății \_\_\_\_\_

Atitudinea față de copil \_\_\_\_\_

Starea civilă \_\_\_\_\_

Actul de identitate (seria, nr., eliberat de) \_\_\_\_\_

**Alte rude relevante pentru cazul dat**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**2. Situația socioeconomică a familiei**

**2.1 Climatul familial, relațiile dintre membrii familiei**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**2.2 Relațiile familiei cu comunitatea**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**2.3 Situația economică a familiei:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**mama copilului**

a) locuință:

tipul \_\_\_\_\_

tipul de proprietate \_\_\_\_\_

condițiile igienico-sanitare \_\_\_\_\_

b) venituri:

stabile \_\_\_\_\_  
sezoniere \_\_\_\_\_  
ocasionale \_\_\_\_\_  
prestații sociale \_\_\_\_\_

c) resurse \_\_\_\_\_

**tata copilului**

a) locuință:

tipul \_\_\_\_\_  
tipul de proprietate \_\_\_\_\_  
condițiile igienico-sanitare \_\_\_\_\_

b) venituri:

stabile \_\_\_\_\_  
sezoniere \_\_\_\_\_  
ocasionale \_\_\_\_\_  
prestații sociale \_\_\_\_\_

c) resurse \_\_\_\_\_

**bunici materni:**

a) locuință:

tipul \_\_\_\_\_  
tipul de proprietate \_\_\_\_\_  
condițiile igienico-sanitare \_\_\_\_\_

b) venituri:

stabile \_\_\_\_\_  
sezoniere \_\_\_\_\_  
ocasionale \_\_\_\_\_  
prestații sociale \_\_\_\_\_

c) resurse \_\_\_\_\_

**bunici paterni:**

a) locuință:

tipul \_\_\_\_\_  
tipul de proprietate \_\_\_\_\_  
condițiile igienico-sanitare \_\_\_\_\_

b) venituri:

stabile \_\_\_\_\_  
sezoniere \_\_\_\_\_  
ocasionale \_\_\_\_\_  
prestații sociale \_\_\_\_\_

c) resurse \_\_\_\_\_

**Alte rude relevante pentru cazul dat**

a) locuință:

tipul \_\_\_\_\_  
tipul de proprietate \_\_\_\_\_  
condițiile igienico-sanitare \_\_\_\_\_

b) venituri:

stabile \_\_\_\_\_  
sezoniere \_\_\_\_\_  
ocasionale \_\_\_\_\_

facilități speciale \_\_\_\_\_  
c) resurse \_\_\_\_\_

**Date despre alte persoane care au viză de reședință și/sau  
locuiesc la aceeași adresă cu mama copilului**

Nr. d/o	Numele/Prenumele	Data nașterii	Starea civilă	Ocupația	Gradul de rudenie
1.					
2.					
3.					

**2.4 Gradul de (re) integrare și participare socială a familiei mamei:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**3. Descrierea problemei:**

Prezentarea faptelor și evenimentelor în contextul în care are loc identificarea resurselor familiei și ale celor comunitare

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**1. Recomandările asistentului social:**

Pe termen scurt \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Pe termen mediu \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Pe termen lung \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Concluzii**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Numele/prenumele și semnătura persoanei care a completat ancheta

\_\_\_\_\_

Data completării \_\_\_\_\_

**Notă:**

Ancheta socială se completează de asistentul social, cu participarea reprezentantului administrației publice locale, în termen de 30 de zile de la data plasamentului cuplului mamă-copil.

## FIȘĂ DE MONITORIZARE POST (RE)INTEGRARE

Evaluarea condițiilor de trai și sociale (după integrare) referitor la cazul beneficiarului \_\_\_\_\_

Data „\_\_\_\_” \_\_\_\_\_

Scopul examinării \_\_\_\_\_

Noi, subsemnații \_\_\_\_\_

am cercetat condițiile de trai și sociale ale familiei \_\_\_\_\_,

domiciliată pe adresa \_\_\_\_\_.

### Date generale despre membrii familiei și alte persoane care locuiesc pe adresa respectivă:

Numele, prenumele	Persoana respectivă în raport cu mama	Date din buletinul de identitate	Data nașterii (după caz, vîrsta)	Studiile, locul de muncă, funcția Pentru copii - instituția de învățămînt	Atitudinea persoanei față de cuplul mamă-copil

Persoanele prezente la momentul vizitei \_\_\_\_\_

### Condiții de trai:

Tipul locuinței (apartament la bloc, casă la sol, cămin etc.)

Dreptul de dispunere asupra locuinței \_\_\_\_\_

Numărul de camere \_\_\_\_\_

Suprafața locativă \_\_\_\_\_

Suprafața totală \_\_\_\_\_

Tipul de încălzire \_\_\_\_\_

Aprovizionarea cu apă \_\_\_\_\_

Canalizare \_\_\_\_\_

Condiții sanitaro-igienice \_\_\_\_\_

### Date referitor la mamă

Surse de existență și valoarea lor în lei \_\_\_\_\_

(salariu, prestații sociale, proiecte, ajutor din partea familiei, altele)

Locul de muncă \_\_\_\_\_

Funcția \_\_\_\_\_

---

Condiții de trai \_\_\_\_\_

Condiții sanitaro-igienice \_\_\_\_\_

Starea sănătății mamei \_\_\_\_\_

Atitudinea față de copil \_\_\_\_\_

Relațiile cu alți membri ai familiei \_\_\_\_\_

Relațiile cu comunitatea \_\_\_\_\_

Serviciile sociale de care beneficiază mama \_\_\_\_\_

**Date referitor la copil**

Starea sănătății copilului \_\_\_\_\_

Progresele în dezvoltarea copilului \_\_\_\_\_

Serviciile sociale de care beneficiază copilul \_\_\_\_\_

Asigurarea copilului cu hrană, îmbrăcăminte, jucării, cărți \_\_\_\_\_

Concluzii \_\_\_\_\_

---

Recomandări \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Asistentul social  
Semnătura \_\_\_\_\_

Reprezentantul autorității administrației publice locale  
Semnătura \_\_\_\_\_

Reprezentantul familiei  
Semnătura \_\_\_\_\_

**Notă:**

Fișa se completează de către asistentul social responsabil de caz, în comun cu reprezentanții autorității administrației publice locale.