



HOTĂRÎRE
**privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile
sociale prestate în centrele de zi pentru copii cu dizabilități**

nr. 824 din 04.07.2008

Monitorul Oficial nr.122-124/831 din 11.07.2008

* * *

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 și completările 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 pentru serviciile sociale prestate în centrele de zi pentru copii cu dizabilități (se anexează).

2. Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în centrele de zi pentru copii cu dizabilități se aplică de către toate instituțiile de acest tip, în limitele alocațiilor aprobate în bugetele autorităților publice centrale și locale respective, precum și a mijloacelor provenite din donații, granturi și alte surse, conform legislației în vigoare.

3. Implementarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în centrele de zi pentru copii cu dizabilități se efectuează de 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 GRECEANÎ

Contrasemnează:

Viceprim-ministru

Victor Stepaniuc

Ministrul protecției sociale, familiei și copilului

Galina Balmoș

Ministrul sănătății

Larisa Catrinici

Ministrul finanțelor

Mariana Durleșteanu

Chișinău, 4 iulie 2008.

Nr.824.

Aprobate
prin Hotărîrea Guvernului
nr.824 din 4 iulie 2008

STANDARDE MINIME DE CALITATE
pentru serviciile sociale prestate în centrele de zi
pentru copii cu dizabilități

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

Secțiunea 1

Noțiuni generale

1. În sensul prezentelor standarde minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în centrele de zi pentru copii cu dizabilități sînt utilizate următoarele noțiuni:

a) *standarde minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în centrele de zi pentru copiii cu dizabilități* - norme obligatorii la nivel național, a căror aplicare garantează asigurarea unor niveluri minime de calitate ale procesului de prestare a serviciilor la nivel de comunitate, cît mai aproape de locul de trai al copilului cu dizabilități, acceptabile și în conformitate cu necesitățile specifice ale copiilor cu dizabilități și doleanțele familiei, bazate pe principiile generale și drepturile fundamentale ale copiilor, pentru a facilita o integrare reușită în societate și a asigura o educație și dezvoltare a copiilor cu dizabilități în familie;

b) *copil cu dizabilități* – persoana de la naștere pînă la 18 ani, care, din cauza limitărilor de ordin senzorial (auz, vedere), fizic/locomotor, mental/de intelect, psihic și de comportament are nevoie de îngrijire și suport special din partea familiei, comunității;

c) *Centrul de zi pentru copii cu dizabilități* (în continuare - *Centrul*) – instituție în care copiii cu dizabilități sînt găzduiți și îngrijiți în timpul zilei. Centrele de zi sînt de alternativă și asigură în timpul zilei copiilor aflați în familie o gamă largă de servicii;

d) *reprezentant legal al copilului* – părinții biologici sau adoptatorii, tutorele/curatorul copilului, numit de către autoritatea tutelară și care reprezintă interesele copilului;

e) *program individualizat de servicii* – totalitatea serviciilor acordate unui beneficiar, în baza evaluării complexe a necesităților acestuia, de către managerul de caz, în vederea dezvoltării capacităților pentru o viață independentă și (re)integrării în familie și comunitate;

f) *integrare/incluziune familială, comunitară și socială* – acțiuni specifice în vederea asigurării accesului și menținerii copilului în familia biologică sau de tip lărgit și participarea copilului la viața comunității de apartenență și acceptarea lui de către comunitate de la egal la egal;

g) *solicitant (de servicii)* – copilul cu dizabilități sau reprezentantul legal, care solicită prestarea serviciilor sociale specializate oferite de un furnizor de asemenea servicii.

Secțiunea 2

Principii de prestare a serviciilor – standardul 1

2. Serviciile sociale prestate în Centru se bazează pe următoarele principii:

a) principiul respectării interesului superior al copilului - toate acțiunile privind copilul trebuie să ia în considerare interesul superior al acestuia și să răspundă nevoilor speciale ale copilului cu dizabilități;

b) principiul descentralizării – prestarea serviciilor sociale în comunitate, aproape de locul de trai al copilului cu dizabilități și asigurarea funcționării lor de către autoritatea publică locală;

c) principiul prevenirii instituționalizării – prevenirea plasării copiilor cu dizabilități în instituții rezidențiale și normalizarea vieții lor, integrarea în structurile comunității locale (familie, școală). Copilul înregistrează progrese în ceea ce privește reabilitarea și integrarea socială atunci cînd se află în familie sau comunitate și nu în instituții rezidențiale sau speciale;

d) principiul flexibilității – prestarea serviciilor sociale în Centru trebuie să fie flexibile și să corespundă întotdeauna schimbării necesităților copiilor cu dizabilități;

e) principiul abordării inter/multidisciplinare - asigurarea unui mod global și unitar de abordare a cazurilor de către echipa multidisciplinară;

f) principiul individualizării (centrării pe copil) - se asigură o intervenție personalizată pe o perioadă determinată de timp, cu obiective, activități și termene de realizare prestabilite, adecvată nevoilor beneficiarului, ce are la bază un plan elaborat și pus în practică de către specialiști cu participarea directă a familiei;

g) principiul confidențialității - dreptul copilului la intimitate și la respectarea vieții sale private. Copiii

cu dizabilități au dreptul ca serviciile să i se ofere cu respectarea legislației în vigoare, politicilor și standardelor etice privitoare la confidențialitate. În abordarea cazului, specialiștii implicați vor face distincție între informația publică și cea privată, vor colabora și vor face schimb de informații cu privire la caz numai cu acordul prealabil al beneficiarului și doar atunci când aceasta este în interesul superior al copilului;

h) principiul incluziunii și diminuării efectului de excludere socială - realizarea drepturilor de acces și participare la viața socială a comunității;

i) principiul parteneriatului - familia, specialiștii, diferite instituții sînt parteneri în luarea deciziilor care influențează viața copiilor cu dizabilități;

j) principiul participării – realizarea drepturilor de participare a copiilor cu dizabilități și a reprezentantului legal al acestora în procesul de evaluare a necesităților și planificare a serviciilor sociale;

k) principiul solidarității sociale – familia și comunitatea pot fi implicate în procesul de planificare și prestare a serviciilor sociale. Acțiunile care pot fi îndeplinite de către copil și de rudele acestuia nu trebuie îndeplinite de către profesioniști.

Secțiunea 3

Grupurile de beneficiari – standardul 2

3. Grupurile de beneficiari de servicii sociale prestate în Centru sînt persoane cu vîrsta de la naștere pînă la 18 ani cu dizabilități de ordin senzorial (auz, vedere), fizic/locomotor, mintal/de intelect, psihic și de comportament, precum și familiile acestor copii.

Secțiunea 4

Profilul Centrului – standardul 3

4. Centrul este instituție de stat sau privată de asistență socială care prestează servicii în regim de zi copiilor cu dizabilități, oferă un mediu suportiv, asistență în recuperarea dezvoltării, sprijin și mediere în relațiile cu familia și comunitatea.

5. Centrul poate presta un spectru larg de servicii care variază în funcție de beneficiari. Acestea pot fi: artterapie, terapie comportamentală, terapie cognitivă, consilierea părinților (biologici, adoptatori sau tutorelui), intervenție precoce, terapie complexă, balneoterapie, kinetoterapie, meloterapie, servicii de recuperare la domiciliu, activități de grup, ludoterapie, transport zilnic, orientare și pregătire profesională etc.

Capitolul II

ACCESAREA SERVICIILOR

Secțiunea 1

Informarea – standardul 4

6. Centrul deține și pune la dispoziția membrilor comunității materiale informative privind serviciile furnizate.

Rezultat: Copiii, reprezentanții legali ai copilului și membrii comunității au acces la informațiile referitoare la întreg spectrul de servicii prestate în cadrul Centrului.

7. Condiții:

a) Centrul:

informează comunitatea cu privire la spectrul de servicii pe care le prestează;

pune la dispoziția copiilor și a familiilor/reprezentanților legali ai acestora regulamentul intern, care explică, în mod concret, regulile de funcționare a Centrului și este revizuit după necesități;

pune la dispoziția beneficiarilor manualul de proceduri ce prevede modalitatea de utilizare a serviciilor în Centru;

b) materialele informative sînt accesibile copiilor și familiilor acestora;

c) pentru a obține informații cu privire la calitatea serviciilor, Centrul pune la dispoziția persoanelor

interesate o listă a copiilor ce beneficiază de servicii, cu acordul acestora și a reprezentanților legali;

d) Centrul:

oferă posibilitate potențialilor beneficiari de servicii să viziteze Centrul în cadrul zilei ușilor deschise, pentru a afla despre serviciile ce se prestează;

pune la dispoziție informații și despre alte tipuri de servicii pentru persoanele cu dizabilități pe care le oferă autoritățile administrației publice locale și alți prestatori, inclusiv modul de accesare a acestora.

Secțiunea 2

Evaluare – standardul 5

8. Centrul deține și utilizează proceduri privind evaluarea inițială/reevaluarea beneficiarului.

Rezultat: Fiecărui solicitant de servicii îi sînt determinate necesitățile în baza evaluării inițiale, reevaluării.

9. Condiții:

a) Centrul:

efectuează evaluarea inițială a necesităților fiecărui copil, în baza unei anchete complexe, sub aspect social, medical, psihologic și educațional;

asigură (re)evaluarea necesităților beneficiarului, în cazul unor modificări semnificative ale sănătății fizice sau/și mintale, la solicitarea beneficiarului sau a unui membru al echipei multidisciplinare, precum și la ieșirea din Centru;

b) procesul de evaluare prevede implicarea nemijlocită a copilului sau a reprezentantului lui legal și familiarizarea acestora, în mod accesibil, cu rezultatele evaluării;

c) evaluarea se efectuează de către o echipă multi- sau interdisciplinară care ține la control și recomandările altor instituții de profil;

d) rezultatele evaluării inițiale/reevaluării sînt înregistrate într-o fișă de evaluare individuală și sînt păstrate în regim de confidențialitate în dosarul personal al copilului;

e) în baza evaluării inițiale Centrul stabilește pachetul de servicii ce vor fi prestate copilului cu dizabilități;

f) fișa de evaluare individuală se completează o dată la 6 luni cu informații privind rezultatele obținute de beneficiar.

Secțiunea 3

Admitere – standardul 6

10. Solicitanții sînt admiși în baza unei proceduri clare.

Rezultat: Copilul cu dizabilități este admis la servicii în cazul în care Centrul poate satisface necesitățile speciale ale copilului.

11. Condiții:

a) Centrul acceptă beneficiarul conform regulilor și procedurii de admitere stipulate în regulamentul intern;

b) procedura de admitere prevede actele necesare, criteriile de eligibilitate ale copilului, modul în care se consemnează decizia, modalitatea de contestare a deciziei;

c) Centrul asigură încheierea unui contract între el și reprezentantul legal al copilului, conform legislației în vigoare și luînd în considerare opinia copilului, în funcție de caz.

Secțiunea 4

Planificarea serviciilor – standardul 7

12. Centrul întocmește un program individualizat pentru fiecare copil.

Rezultat: Fiecare copil se bucură de servicii, conform necesităților stabilite în prealabil, în baza unui plan individual.

13. Condiții:

a) pentru fiecare beneficiar se întocmește un program individualizat de servicii;

b) programul individualizat de servicii stabilește, în baza evaluării inițiale/reevaluării, serviciile prestate copilului, precum și personalul implicat în realizarea acestuia;

c) programul individualizat de servicii include următoarele componente:
planul individualizat de îngrijire (hrană, supraveghere și menținere a sănătății etc.);
planul individualizat de reabilitare;
planul individualizat de socializare și consolidare familială;
planul individualizat de sistare a serviciilor;

d) programul individualizat de servicii este elaborat de către echipa multidisciplinară a Centrului. Reprezentantul legal al copilului, după caz, copilul, participă la elaborarea programului individualizat de servicii și primește o copie a acestuia;

e) responsabil de realizarea programului individualizat de servicii este managerul de caz. Fiecărui manager de caz îi revin 8-10 beneficiari;

f) programul individualizat de servicii este revizuit o dată la 6 luni și oricând este necesar, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului, precum și la solicitarea unui specialist sau a beneficiarului;

g) în cazul în care Centrul nu dispune de anumite servicii pe care copilul le necesită, acestea pot fi contractate de la prestatorii de servicii sociale din comunitate, pot fi incluse în programul individualizat de servicii și prevăzute în contractul de prestări servicii (cu specificarea prestatorului și a modalității de contractare).

Secțiunea 5

Sistarea serviciilor – standardul 8

14. Centrul aplică proceduri privind sistarea serviciilor.

Rezultat: Sistarea serviciilor garantează condiții de siguranță pentru copil.

15. Condiții:

a) procedura privind sistarea serviciilor are în vedere stabilirea condițiilor în care se va efectua această acțiune (dobândirea unor abilități de autonomie personală, atingerea vârstei majoratului, transfer la altă instituție comunitară, alte situații) și este inclusă în contractul de prestări servicii;

b) condițiile de sistare sînt aduse la cunoștința reprezentanților legali ai copiilor și copiilor într-o formă accesibilă;

c) sistarea serviciilor se face cu respectarea planului individualizat de sistare a serviciilor stabilit în programul individualizat de servicii;

d) pentru fiecare beneficiar, instituția prestatoare de servicii sociale întocmește un dosar care se arhivează, respectîndu-se confidențialitatea și care conține informația despre copil, fișa de evaluare, serviciile prestate copilului în baza programului individualizat de servicii, foaia de lichidare.

Capitolul III

ÎNGRIJIRE COMUNITARĂ

Secțiunea 1

Mediu extern – standardul 9

16. Centrul își desfășoară activitatea într-o încăpere sigură și accesibilă, amplasată în comunitate, într-o zonă favorabilă pentru creșterea și educarea copilului.

Rezultat: Copiii au acces liber la o locație amplasată în comunitate, care dispune de o infrastructură bine dezvoltată.

17. Condiții:

a) Centrul este amplasat în comunitate, astfel încît beneficiarul să aibă acces la toate resursele și facilitățile acestuia (sănătate, educație, reabilitare, relații sociale);

b) sînt preferabile amplasamentele aflate în proximitatea instituțiilor de învățămînt, medicale, culturale, precum și a altor servicii comunitare. Sînt evitate zonele cu trafic auto intens și cu poluare chimică;

c) toate spațiile Centrului sînt sigure și accesibile beneficiarilor și suportă adaptări pentru a permite și încuraja mobilitatea și autonomia copiilor, inclusiv a celor cu deficiențe locomotorii și senzoriale;

d) teritoriul aferent Centrului este împrejmuit cu un gard de înălțime medie, fără elemente metalice

periculoase, permițând vizibilitate în ambele sensuri;

e) după caz, Centrul dispune de transport adaptat la necesitățile copiilor.

Secțiunea 2

Mediu intern: condiții generale – standardul 10

18. Copiii au acces și pot utiliza liber infrastructura internă a Centrului.

Rezultat: Infrastructura Centrului satisface nevoile speciale ale beneficiarului și îi oferă un mediu suportiv în care el poate fi activ.

19. Condiții:

a) Centrul asigură asistență în condiții confortabile, amenajând spațiile conform necesităților copiilor, în care să fie prevăzute facilități tehnice, mobilier adecvat, să fie sigure, accesibile, funcționale și confortabile;

b) spațiile destinate activităților sînt repartizate, amenajate, dotate și adaptate în conformitate cu natura și specificul activităților și cu nevoile generale și speciale ale copiilor și pot avea mai multe funcționalități. Încăperile pentru desfășurarea activităților de recuperare sînt înzestrate cu mobilier potrivit vârstei, cu echipamente și accesorii tehnice, materiale didactice, consumabile etc.;

c) încăperile sînt zugrăvite în culori pastelate. Pentru covoare și draperii predomină culorile vesele. Pardoselile sînt din gresie, linoleum sau din alt material ce este ușor de spălat și dezinfectat;

d) Centrul:

deține, în mod obligatoriu, linie telefonică directă, este asigurat cu sistem termic autonom sau centralizat, dispune de apă curgătoare, inclusiv caldă, în interiorul clădirii este prevăzut un sistem centralizat de aerisire, iluminare (naturală și de zi), de utilizare a energiei electrice;

asigură condiții de respectare a securității sănătății și vieții copiilor: prizele, geamurile, balcoanele sînt protejate pentru a preveni accidentele;

e) în cazul spațiului cu mai multe niveluri se asigură accesul la nivelurile superioare cu ajutorul ascensorului sau cu ajutorul diferitelor adaptări tehnice, iar în cazul în care lipsește ascensorul, pentru beneficiarii cu dizabilități locomotorii (utilizatorii de scaun rulant), se prevăd activități la parter;

f) grupul sanitar-igienic este alcătuit din WC și chiuvetă și este adaptat la nevoile copiilor cu deficiențe locomotorii. Materialele utilizate la amenajarea grupurilor sanitare sînt din gresie, faianță, ușor de spălat și dezinfectat;

g) Centrul dispune de o cameră de baie și o mașină de spălat;

h) spațiul destinat bucătăriei este amenajat cu echipament tehnic corespunzător pentru prepararea bucatelor și păstrarea produselor alimentare, igienizarea veselei, ținîndu-se cont de normele sanitare stabilite;

i) sufrageria este dotată cu mobilier ce corespunde nevoilor copiilor și este accesibilă pentru implicarea copiilor în procesul de autodeservire;

j) capacitatea Centrului este de maximum 40 de copii;

k) Centrul respectă actele emise de Ministerul Sănătății cu privire la normativele sanitaro-epidemiologice.

Secțiunea 3

Alimentare – standardul 11

20. Centrul asigură condiții pentru organizarea corectă a alimentației.

Rezultat: Copiii primesc, conform vârstei, cantitatea necesară de valoare energetică și calorii pentru a-și satisface nevoile fiziologice.

21. Condiții:

a) Centrul:

organizează alimentația copiilor de cel puțin 1-2 ori pe zi, în funcție de perioada aflării lor în Centru, conform normelor alimentare stabilite de legislația în vigoare;

dispune de spații pentru prepararea și servirea hranei ce corespund normelor igienico-sanitare și de siguranță, dar cît mai aproape de mediul familial;

b) alimentația se organizează sub supravegherea unui lucrător medical, care întocmește meniul perspectiv și meniul zilnic, monitorizează calitatea produselor alimentare și termenele de păstrare, evaluează calitatea/cantitatea alimentelor după prelucrare, precum și modul de preparare, monitorizează respectarea tehnologiilor de preparare a hranei, calculează, o dată în trimestru, regimul de calorii;

c) alimentația copiilor este echilibrată în conformitate cu necesitățile fiziologice specifice fiecărei vârste și cu eventualele contradicții medicale (cauzate de unele patologii curente sau asociate stării propriu-zise de dizabilitate);

d) părinții, adoptatorii sau tutorii copiilor sînt instruiți în domeniul normelor de alimentare a copiilor, conform necesităților specifice;

e) referitor la meniu sînt consultați copiii și părinții biologici/adoptatorii sau tutorii acestora. La servirea mesei asistă specialistul de serviciu al Centrului.

Secțiunea 4

Supravegherea și menținerea sănătății – standardul 12

22. Centrul asigură servicii de supraveghere și menținere a sănătății în conformitate cu misiunea Centrului și nevoile beneficiarilor.

Rezultat: Copiii le sînt asigurate condițiile de păstrare a vieții și sănătății.

23. Condiții:

a) Centrul:

informează copilul și reprezentantul legal, chiar de la admitere, asupra drepturilor și modalităților legate de acordarea serviciilor medicale;

alocă un spațiu dotat, conform normelor sanitare în vigoare, pentru consultații și intervenții medicale de urgență, aprovizionat cu medicamentele necesare de acordare a primului ajutor;

b) în conformitate cu programul individualizat de servicii, Centrul asigură fiecărui copil activități de supraveghere și menținere a sănătății: îndrumare, sprijin și consiliere pe probleme de sănătate, igienă și îngrijire personală, evaluări periodice de sănătate, alimentație corectă, educație pentru sănătate, recuperare;

c) Centrul asigură copiilor condiții pentru mișcare și activități în aer liber;

d) copiii care necesită asistență tehnică specializată sînt îndrumați unde să le primească și sînt asistați cum să le utilizeze;

e) directorul Centrului promovează instructajul primar despre securitatea vieții și sănătății copiilor și emite un ordin. Personalul Centrului este instruit să observe și să recunoască eventualele semne de îmbolnăvire a copiilor și să ia primele măsuri care se impun;

f) fiecare copil beneficiază de examen medical profilactic, conform standardelor Ministerului Sănătății, precum și de tratament adecvat;

g) copilul este asigurat cu asistența medicală de urgență, iar, în caz de necesitate, va fi chemat serviciul medical de urgență;

h) personalul este obligat să efectueze, periodic, controale asupra stării de sănătate (examen somatic și psihologic), rezultatele cărora sînt înregistrate în fișa personală;

i) în biroul personalului se afișează lista cu numerele de telefon ale persoanelor și serviciilor de contact, în caz de urgență (accident, incendiu, îmbolnăvire sau dispariția unui copil, intrarea în Centru a unor persoane străine suspecte etc.);

j) Centrul:

aplică metode educative adecvate atît nivelului de vîrstă, cît și tipului de dizabilitate, orientate spre dezvoltarea abilităților de viață independentă, dar și spre stimularea adoptării unui stil de viață sănătos, înțelegerii importanței igienei personale, a alimentației corecte, a exercițiului fizic în beneficiul lor ca viitori adulți;

asigură derularea programelor de educație sexuală (metode de contracepție etc.), programe de educație împotriva fumatului și consumului de droguri și băuturi alcoolice (se va ține cont de vîrsta și tipul de dizabilitate a copilului). Se încurajează cunoașterea de către fiecare copil a riscurilor de îmbolnăvire;

k) echipa multidisciplinară a Centrului acordă o atenție deosebită discuțiilor individuale cu copiii pe

probleme de sănătate, promovează caracterul prietenos, sincer și deschis al discuțiilor dintre părinte/adult și copil într-un climat de discreție și încredere reciprocă;

l) fiecare membru al Centrului este obligat să ofere copilului un exemplu personal de stil de viață sănătos și de comportament adecvat în colectivitate.

Secțiunea 5

Asigurarea igienei personale – standardul 13

24. Centrul asigură condiții de respectare a igienei personale a fiecărui beneficiar.

Rezultat: Copiii cu dizabilități au formate deprinderi de autodeservire și îngrijire.

25. Condiții:

a) Centrul îi asigură pe copii cu obiecte de igienă personală (săpun, prosoape, scutece de unică folosință). Copiii sînt familiarizați cu modalitatea de utilizare a acestora;

b) copiii cu dizabilități severe sînt asistați în timpul acțiunii de îmbrăcare, dezbrăcare, evitînd încurajarea pasivității acestora. Personalul Centrului este instruit să nu limiteze autonomia copilului, chiar dacă acesta este lent, stîngaci și repetitiv în acțiuni;

c) Centrul:

asigură derularea programelor educative pentru dezvoltarea deprinderilor de igienă personală, alimentație corectă, menținere a ordinii și curățeniei;

asigură zilnic condiții pentru igiena personală a copiilor. Sala de baie, WC sînt în deplină ordine și accesibile permanent, fiind dotate cu dispozitive pentru ridicarea și deplasarea copiilor cu dizabilități ale aparatului locomotor.

Secțiunea 6

Tratamentul medicamentos – standardul 14

26. Centrul, cu permisiunea reprezentantului legal al copilului, asigură tratamentul medicamentos în baza recomandărilor personalului medical.

Rezultat: În timpul programului beneficiarilor, conform necesităților individuale și prescripțiilor de specialitate, li se administrează tratamentul medicamentos.

27. Condiții:

a) Centrul respectă normele legale în vigoare cu privire la administrarea medicamentelor;

b) personalul medical monitorizează starea sănătății fiecărei persoane aflate în îngrijire și informează familia beneficiarului sau reprezentantul legal despre evaluarea sănătății;

c) fiecare beneficiar deține o fișă de tratament și de administrare a medicamentelor care este parte integrantă a programului individualizat de servicii;

d) în baza deciziei personalului medical unii beneficiari pot să-și administreze independent medicamentele. Persoanele ce nu pot primi independent tratamentul, sînt asistați de personalul medical conform fișei de tratament;

e) în cazuri de urgență medicală se anunță serviciul medical de urgență, beneficiarul și reprezentantul legal al acestuia.

Capitolul IV

PROGRAMUL ACTIVITĂȚILOR

Secțiunea 1

Condiții optime ale activităților – standardul 15

28. Întreaga activitate a Centrului se desfășoară în baza unui program bine structurat.

Rezultat: Copilul se implică activ în programul zilnic, conform orarului stabilit, respectînd timpul destinat fiecărei activități.

29. Condiții:

a) în baza programului individualizat de servicii se planifică activitatea zilnică a copilului;

b) programul de activitate a Centrului este elaborat, cu implicarea activă a echipei multidisciplinare,

precum și a copiilor și reprezentantului legal;

c) programul Centrului este flexibil și suportă modificări, adăugiri, în caz de necesitate, pe parcurs, reieșind din nevoile beneficiarilor care se înscriu în programul individualizat de servicii;

d) activitățile zilnice, ca formă, sînt individuale și de grup, ținînd cont de posibilitățile și necesitățile beneficiarilor;

e) programul activităților este afișat într-un loc accesibil atît copiilor, cît și familiei/reprezentanților legali ai copiilor.

Secțiunea 2

Reabilitare – standardul 16

30. Centrul oferă fiecărui copil cu dizabilități posibilități de încadrare în activități de reabilitare și recuperare a capacităților funcționale conform programului individualizat de servicii.

Rezultat: Copiii se implică în activitățile de reabilitare conform necesităților, preferințelor personale, posibilităților și doleanțelor reprezentantului legal al copilului.

31. Condiții:

a) activitățile de reabilitare sînt organizate conform misiunii Centrului;

b) în urma evaluării minuțioase a necesităților copilului, echipa multidisciplinară, de comun acord cu beneficiarul, elaborează planul individualizat de reabilitare, parte integrantă a programului individualizat de servicii;

c) pentru reabilitarea socio-medicală sînt antrenate următoarele categorii de specialiști: surdolog, tiflopedagog, psihopedagog special, asistent medical, instructor de gimnastică curativă, kinetoterapeut, neurolog, psihiatru, psihoterapeut, pediatru, psiholog, pedagog social, ortoped, precum și alți specialiști, în funcție de necesitățile copilului și tipul serviciilor prestate de Centru;

d) planul individualizat de reabilitare cuprinde activități de formare a autonomiei personale, inclusiv prin intermediul terapiei ocupaționale, recuperare activă ținînd cont de activitățile specializate recomandate pentru tipul de dizabilitate specifică a copilului (kinetoterapie, electroterapie, termoterapie, logopedie, educație etc.), susținute de activități de consiliere și psihoterapie;

e) în funcție de cerințele evaluate, generale și specifice ale copilului, fiecărui copil i se vor asigura, în cadrul planului individualizat de reabilitare, cel puțin 3 tipuri de activități recuperatorii potrivit vârstei, tipului de dizabilitate și particularităților psihofizice individuale ale copilului. Activitățile sînt organizate atît individual, cît și în grup, conform specificului beneficiarilor (tipul și gradul de severitate al dizabilității);

f) echipa de profesioniști încurajează și sprijină beneficiarii să manifeste inițiativă, să execute, în măsura posibilităților, activități cotidiene, fiind luate toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor de accident, îmbolnăvire etc.;

g) planul individualizat de reabilitare este revizuit o dată la 6 luni și oricînd este necesar, în funcție de nevoile individuale ale copilului și la sugestia unor membri ai echipei multidisciplinare sau a beneficiarului;

h) programul săptămînal al activităților este afișat într-un loc accesibil beneficiarilor.

Secțiunea 3

Timp liber – standardul 17

32. Centrul asigură un program de organizare a timpului liber cu respectarea dreptului fiecărui copil de a participa, la propria alegere.

Rezultat: Copiii se implică în activități după propria dorință, conform unui program prestabilit.

33. Condiții:

Centrul:

crează un mediu favorabil, condiții optime și ambianță plăcută pentru petrecerea timpului liber;

organizează sărbători, distracții, festivaluri cu implicarea familiei/reprezentantului legal al copilului și comunității, asigurînd și participarea copiilor la sărbătorile și acțiunile din comunitate;

pune la dispoziția beneficiarilor jucării, jocuri de masă, echipament sportiv și acordă asistență în organizarea jocurilor, competițiilor sportive;

organizează excursii în diferite locuri publice, rezervații naturale, instituții culturale, locuri istorice, pentru a facilita integrarea copilului;

b) copiii își petrec timpul liber în spații de joacă, în aer liber, cei de vârstă fragedă fiind supravegheați de o persoană;

c) Centrul dispune, după posibilități, de televizoare, echipament audio-video, filmotecă, audiotecă, ludotecă, minibibliotecă și programe de jocuri la calculator, astfel încât să asigure un mediu optim de dezvoltare a copilului.

Capitolul V (RE)INTEGRAREA FAMILIALĂ, SOCIALĂ ȘI PROFESIONALĂ

Secțiunea 1

(Re)integrarea familială și menținerea relațiilor – standardul 18

34. Centrul asigură suport în comunicarea și menținerea relațiilor cu familia în vederea (re)integrării familiale, precum și prevenirii instituționalizării copiilor cu dizabilități.

Rezultat: Copiii sînt sprijiniți în relaționarea cu familia și sînt menținuți în familie.

35. Condiții:

a) programul individualizat de servicii prevede activități de comunicare și relaționare cu familia copilului. Planul de intervenție asupra copilului se desfășoară concomitent cu cel de intervenție asupra familiei;

b) managerul de caz intermediază relația dintre copil și familie (biologică sau substitutivă), răspunde de organizarea eficientă a intervenției în echipă, acordînd atenția cuvenită fiecărui profesionist și delimitînd clar atribuțiile fiecăruia în relația cu familia;

c) familia este informată permanent cu privire la situația copilului, progresele sau problemele acestuia;

d) familia biologică sau substitutivă este încurajată și sprijinită să participe împreună cu copiii la evenimentele sau sărbătorile ce au loc în Centru, în comunitate.

Secțiunea 2

Integrarea socială – standardul 19

36. Centrul asigură suport în integrarea socială a copiilor cu dizabilități.

Rezultat: Copilul cu dizabilități se implică în diverse activități comunitare și formează deprinderi de relaționare socială.

37. Condiții:

a) integrarea socială a copilului cu dizabilități se planifică ca parte componentă a programului individualizat de servicii, de către echipa multidisciplinară, cu implicarea activă a copilului și a reprezentantului lui legal;

b) copiii din Centru sînt antrenați într-o gamă variată de activități comunitare, scopul urmărit fiind dezvoltarea abilităților de relaționare și însușirea normelor de relaționare socială. În programul copilului se includ activități care se desfășoară în comunitate și care implică participare socială (ziua ușilor deschise, vizita instituțiilor culturale, ONG-uri);

c) în cadrul activităților de (re)socializare copilul este ajutat să cunoască și să poată apela la serviciile din comunitate (poștă, magazin, servicii medicale, transport în comun) și gestionarea banilor și bunurilor proprii;

d) Centrul:

asigură informarea copiilor despre valorile promovate în comunitate, despre deprinderile de comportament social și obligațiunile lor în calitate de cetățeni;

asigură consiliere și sprijin psihologic familiilor în vederea integrării comunitare a copiilor;

promovează activități de sensibilizare a comunității cu privire la necesitățile specifice ale copiilor cu dizabilități și dezvoltarea atitudinii tolerante față de aceștia.

Secțiunea 3

Educație – standardul 20

38. Centrul asigură sprijin în exercitarea dreptului la educație.

Rezultat: Copiii cu dizabilități sînt implicați în programe educaționale și li se acordă sprijin în realizarea procesului de instruire.

39. Condiții:

a) Centrul asigură condiții necesare pentru ca copilul cu dizabilități să se dezvolte în conformitate cu vîrsta, gradul de maturitate, abilitățile, necesitățile și dorințele sale;

b) metodologia educațională sprijină dezvoltarea capacităților copilului în vederea suplinirii celor afectate sau nedezvoltate (principiul educației compensatorii);

c) programul educațional adresat copiilor cu dizabilități este individualizat, flexibil și conține reevaluări și reproiectări obligatorii, accentul fiind pus pe formarea deprinderilor de autonomie personală și socială;

d) managerul de caz:

colaborează cu psihopedagogul la procesul de implementare a planului individual și se implică atît în desfășurarea acestuia, cît și în evaluarea și reproiectarea lui periodică;

respectă în relația cu copilul valorile fundamentale ale unei relații parentale de calitate: afecțiune și protecție, sinceritate, încredere, deschidere spre comunicare, răbdare și toleranță;

e) Centrul:

asigură condiții pentru dezvoltarea bunelor relații între copii. Activitățile educative au ca scop dezvoltarea comunicării și cunoașterii reciproce, a modalităților de ajutorare reciprocă, a toleranței, precum și promovarea interacțiunilor interpersonale bazate pe respect reciproc;

asigură copiilor cu dizabilități sprijin pentru a accesa și utiliza oportunitățile educaționale ale comunității;

asigură beneficiarului posibilitatea să citească cărți, să utilizeze tehnologiile informaționale, să fie asistat în cadrul unui program de instruire curriculară;

oferă suport copiilor cu dizabilități care nu pot merge la o școală din comunitate privind organizarea și facilitarea procesului de instruire la domiciliu sau în incinta Centrului, după caz.

Secțiunea 4

Incluziunea școlară – standardul 21

40. Centrul conlucrează cu instituțiile de învățămînt în vederea creării unui mediu acceptabil pentru copilul cu dizabilități. Copiilor li se acordă suport în incluziunea școlară.

Rezultat: Copiii sînt sprijiniți să se includă în procesul instructiv-educativ din instituțiile de învățămînt din comunitate.

41. Condiții:

a) la nivel de serviciu se încheie acorduri de colaborare cu unitățile de învățămînt în vederea realizării unui parteneriat eficient privind asigurarea accesului la educație a copiilor cu dizabilități. Activitățile care fac obiectul acordului au și rolul de a informa cadrele didactice, elevii și reprezentanții legali ai lor cu privire la problematica copiilor cu dizabilități (crearea unui curent de opinie în favoarea acestora);

b) se stimulează incluziunea copiilor din Centru în instituțiile preșcolare, școlile de cultură generală, organizînd activități comune cu copiii atît în Centru, cît și în instituțiile de învățămînt, pentru a diminua și elimina marginalizarea și segregarea copiilor cu dizabilități;

c) Centrul conlucrează cu cadrul didactic din școală, cu copiii din școală și cu reprezentanții legali ai acestora, acordîndu-le suport informațional și implicîndu-i în activități comune de sensibilizare pentru schimbarea atitudinii față de copiii cu dizabilități;

d) activitățile comune cu instituțiile de învățămînt sînt îndreptate spre încurajarea copiilor cu dizabilități să formeze relații interpersonale pozitive cu copiii din comunitate și să-și dezvolte încrederea în forțele proprii.

Secțiunea 5

Orientarea profesională – standardul 22

42. Centrul asigură suport în orientarea profesională a copiilor cu dizabilități.

Rezultat: Copiii cu dizabilități sînt familiarizați cu unele elemente de orientare profesională.

43. Condiții:

a) Centrul creează posibilități de implicare a copiilor cu dizabilități în activități de orientare profesională;

b) copiii cu dizabilități beneficiază de consiliere profesională adecvată. În cadrul Centrului sînt organizate diverse activități cu elemente ale meșteșugăritului popular (croșetare, împletitul în lozie și în pănuși, olărit), instruire la calculatoare etc.;

c) copiii sînt familiarizați cu diverse profesii, li se oferă informații despre posibilitățile de angajare în câmpul muncii.

Capitolul VI

PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Secțiunea 1

Drepturile și obligațiile beneficiarilor – standardul 23

44. Personalul Centrului respectă drepturile și personalitatea fiecărui beneficiar, iar beneficiarii se conformează obligațiilor prevăzute în contractul de prestări servicii.

Rezultat: Beneficiarii cunosc drepturile și obligațiile lor, sînt tratați cu demnitate și respect și conștientizează faptul că aceste drepturi trebuie să fie respectate.

45. Condiții:

a) Centrul stipulează în contractul de prestări servicii drepturile și obligațiile beneficiarului;

b) drepturile și obligațiile beneficiarului sînt descrise într-un limbaj accesibil în baza prevederilor [Convenției Națiunilor Unite cu privire la drepturile copilului](#) și legislației naționale în domeniul respectiv;

c) sumarul acestui document este afișat la un loc vizibil în incinta Centrului, în spațiile frecventate de copii;

d) Centrul informează copiii și familiile acestora despre drepturile și obligațiile beneficiarilor;

e) personalul Centrului cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor;

f) beneficiarii cunosc drepturile și respectă obligațiile ce le revin fiind încurajați să-și exprime opinia în legătură cu toate aspectele care îi vizează.

Secțiunea 2

Reclamații – standardul 24

46. Centrul deține și aplică o procedură privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor / reclamațiilor.

Rezultat: Copiii și reprezentanții legali ai acestora cunosc modalitățile de efectuare a reclamațiilor. Reclamațiile sînt soluționate cu promptitudine și corectitudine.

47. Condiții:

a) Centrul:

informează în scris copilul/reprezentantul legal, chiar de la primire, asupra procedurii privind sesizările/reclamațiile;

pune la dispoziția copilului/reprezentantului legal procedura privind efectuarea sesizărilor / reclamațiilor, într-un format și la un nivel accesibil, în funcție de tipul și gradul de dizabilitate;

b) personalul de specialitate cunoaște particularitățile individuale legate de tipul și gradul de dizabilitate al copiilor, astfel încît să poată stabili o comunicare și relații adecvate cu aceștia. Personalul de asistență trebuie să aibă abilități empatice și de comunicare;

c) personalul cunoaște și respectă procedura Centrului privind relația cu copiii. Personalul cunoaște și aplică procedurile legale privind restricționarea libertății de mișcare a beneficiarilor cu tulburări psihice, în caz de forță majoră;

d) Centrul deține un registru de evidență a reclamațiilor și protecție împotriva abuzurilor, în care

sînt consemnate toate sesizările primite și, după caz, modul de soluționare.

Secțiunea 3

Protecția împotriva abuzurilor și neglijării – standardul 25

48. Centrul deține și aplică o procedură privind protecția beneficiarilor împotriva abuzului (fizic, psihologic, sexual, financiar-material), neglijării, discriminării, a tratamentului degradant sau inuman – fapte comise deliberat sau din ignoranță.

Rezultat: Copiii sînt protejați împotriva oricărei forme de abuz, neglijare și tratament degradant provenit din partea personalului, precum și din afara Centrului.

49. Condiții:

a) Centrul asigură informarea personalului și copiilor/reprezentanților lor legali (prin modalități accesibile, după caz) asupra procedurilor cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz / neglijenței față de copii;

b) administrația Centrului încurajează și sprijină copiii și reprezentanții legali ai acestora să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului sau a altor persoane;

c) este interzisă orice formă de pedeapsă fizică (agresare fizică, privare de hrană sau de alte bunuri etc.) sau psihică (umilire, izolare, intimidare, șantaj, agresare verbală);

d) sancțiunea aplicată copilului va fi justificată din punct de vedere pedagogic, ea avînd rolul de conștientizare a greșelii;

e) angajații care identifică situații de abuz, neglijare sau exploatare a unui copil de către persoane din Centru sau din afară, au obligația de a înștiința imediat administrația acestuia, care ia măsurile ce se impun, conform legii (anunță, după caz, serviciul medical de urgență, poliția, procuratura etc.);

f) personalul Centrului consemnează situațiile sesizate, precum și măsurile ce au fost luate în registrul de evidență a reclamațiilor și protecție împotriva abuzurilor și în dosarul copilului;

g) în cazurile care necesită intervenții de restricționare a libertății de mișcare a copilului, administrația Centrului ia deciziile respective, cu respectarea normelor legale în vigoare; efectuează notificarea incidentului, iar măsurile sînt consemnate în registrul de evidență a reclamațiilor și protecție împotriva abuzurilor și în dosarul copilului.

Secțiunea 4

Sesizarea incidentelor deosebite – standardul 26

50. Centrul aplică o procedură de notificare a incidentelor deosebite sesizate în procesul de prestare a serviciilor.

Rezultat: Familia sau reprezentantul legal al copilului, precum și alți factori direct interesați, conform legii, sînt anunțați în cel mai scurt timp în legătură cu toate incidentele deosebite care afectează securitatea copiilor.

51. Condiții:

a) administrația Centrului informează în scris factorii direct interesați (reprezentantul legal, familia, poliția, instituțiile de coordonare etc., după caz) în legătură cu toate incidentele deosebite (ce au avut loc în procesul de prestare a serviciilor) care afectează copiii și verifică faptul dacă sesizarea a fost trimisă în maximum 24 de ore. Notificările efectuate și măsurile întreprinse pentru rezolvarea problemelor notificate sînt consemnate de personalul responsabil în dosarul personal al copilului;

b) se notifică cel puțin următoarele evenimente:

decesul unui beneficiar în timpul acordării serviciilor, inclusiv circumstanțele în care s-a produs decesul;

îmbolnăviri, intoxicații, boli infecțioase (conform normelor sistemului de sănătate);

traumatisme/accidente;

contravenții și infracțiuni;

orice acuzații privind comportamentul inadecvat al unui membru al personalului;

modificarea accidentală a programului/orarului activităților;

măsuri de restricționare a libertății de mișcare a beneficiarilor luate de personal în situații de forță

majoră;

absența nejustificată (vagabondaj, prostituție etc.);

orice alte evenimente ce au avut loc în timpul prestării serviciilor care afectează siguranța copiilor ori a personalului.

Capitolul VII RESURSE UMANE

Secțiunea 1

Structura și calificarea personalului – standardul 27

52. Centrul dispune de o structură de personal în conformitate cu misiunea lui, cu nevoile beneficiarilor și cu normele legale în vigoare.

Rezultat: Copiii sînt asistați de personal suficient și calificat.

53. Condiții:

a) structura de personal a Centrului asigură desfășurarea eficientă a activităților procesului de furnizare a serviciilor;

b) structura de personal este descrisă în organigrama Centrului. Aceasta precizează organizarea pe programe/module, servicii etc., a personalului, precum și relațiile de subordonare/colaborare dintre ele;

c) structura de personal a Centrului corespunde, din punct de vedere numeric și al calificării, cerințelor de calitate ale standardelor în domeniu;

d) în funcție de tipul și severitatea dizabilității copiilor, un specialist din cadrul Centrului poate supraveghea pînă la 2 beneficiari cu severitatea I, pînă la 4 beneficiari cu severitatea II și pînă la 8 beneficiari cu severitatea III;

e) administrația Centrului elaborează și revizuieste periodic organigrama, pentru a răspunde dinamicii cerințelor copiilor;

f) Centrul poate să utilizeze personal voluntar, acesta însă nu este inclus în organigrama unității și nu poate prelua responsabilitățile personalului angajat;

g) pentru fiecare poziție din organigramă există o fișă a postului în care sînt prevăzute rolul și responsabilitățile angajatului. Administrația Centrului revizuieste periodic fișele postului, în funcție de politica unității și de standardele de calitate;

h) fiecare angajat are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului;

i) fiecare angajat are obligația să cunoască și să respecte prevederile fișei postului pe care îl ocupă;

j) Centrul asigură stabilitatea personalului care lucrează direct cu beneficiarii, pentru a realiza continuitatea activităților și confortul afectiv al copiilor în procesul de furnizare a serviciilor;

k) la repartizarea personalului care lucrează nemijlocit cu copii, administrația Centrului va lua în considerare afinitățile dintre lucrători și copii, prioritate avînd preferințele copilului sau ale reprezentantului legal al acestuia.

Secțiunea 2

Selectarea, angajarea și promovarea personalului – standardul 28

54. Administrația Centrului aplică o politică clară privind selectarea, angajarea și promovarea personalului, în conformitate cu tipul și misiunea unității și cu legislația în vigoare.

Rezultat: Administrația Centrului selectează, angajează și promovează personalul pe criterii de competență și cu respectarea legislației în vigoare.

55. Condiții:

a) angajarea/promovarea personalului se realizează în bază de contract individual de muncă, conform [Codului muncii](#) și a criteriilor de competență ale postului, stipulate în fișa postului (calificare, experiență, abilități profesionale, atitudini, motivație etc.);

b) înainte de efectuarea oricărei angajări se vor solicita referințe de la locurile anterioare de muncă

ale candidaților;

c) administrația Centrului pune la dispoziția personalului o perspectivă clară de promovare, în funcție de vechimea în muncă, experiență, competență, motivare;

d) Centrul utilizează personal voluntar numai în urma verificării recomandărilor solicitate.

Secțiunea 3

Formarea personalului – standardul 29

56. Centrul aplică o planificare privind formarea continuă a personalului, potrivit misiunii unității și standardelor minime de calitate în domeniu, conform legislației în vigoare.

Rezultat: Personalul Centrului este inclus în programe de formare profesională.

57. Condiții:

a) Centrul:

elaborează anual și aplică un plan de formare continuă, conform domeniului de specialitate;

identifică oportunitățile de perfecționare a personalului în vederea creșterii competenței acestuia în procesul de prestare a serviciilor;

organizează, anual, sau ori de câte ori este nevoie, sesiuni de instruire a personalului unității în domeniul protecției speciale a copiilor cu dizabilități. Sesiunile de instruire au loc în cadrul Centrului sau la instituțiile de profil, conform nevoilor de formare identificate;

b) personalul nou-angajat este instruit în sesiuni de orientare de către administrație și specialiști cu vechime în muncă;

c) Centrul va oferi oportunități de formare de durată scurtă voluntarilor implicați în procesul de prestări servicii.

Secțiunea 4

Sănătatea personalului – standardul 30

58. Administrația Centrului asigură ca personalul implicat în asistența copiilor cu dizabilități să fie sănătos și să respecte normele sanitare din unitate.

Rezultat: Personalul implicat în asistența copiilor cu dizabilități este sănătos și urmează investigațiile periodice.

59. Condiții:

a) administrația Centrului se convinge că personalul care lucrează direct cu beneficiarii se află într-o stare bună de sănătate (probată cu documente medicale, conform legislației în vigoare);

b) personalul este obligat să efectueze periodic controale asupra stării de sănătate (examen somatic și psihologic), conform normelor igienico-sanitare în vigoare (analize HIV/SIDA, TBC, hepatită etc.);

c) este interzis consumul de droguri și abuzul de alcool;

d) fumatul este permis numai în absența copiilor și doar în locuri special amenajate, stabilite prin regulamentul intern;

e) fiecare membru al personalului este abilitat să ofere beneficiarilor un exemplu personal de stil de viață sănătos și de comportament adecvat în colectivitate.

Capitolul VIII

ORGANIZARE ȘI ADMINISTRARE

Secțiunea 1

Cadrul de organizare și funcționare – standardul 31

60. Centrul respectă normele legale în vigoare în ceea ce privește organizarea și funcționarea Centrului.

Rezultat: Centrul este organizat și funcționează în baza normelor legale în vigoare și a regulamentului intern.

61. Condiții:

a) Centrul:

are și aplică un regulament intern, conform prevederilor legale în vigoare;

dispune și aplică un manual de proceduri care cuprinde procedurile aplicate în procesul de prestare a serviciilor (admitere, evaluare, drepturi, planificarea serviciilor, asistență, reclamații și protecție, sistarea serviciilor etc.) în vederea îndeplinirii misiunii sale;

b) administrația Centrului:

asigură monitorizarea și actualizarea, după necesități, a regulamentelor, procedurilor și regulilor Centrului;

se convinge că personalul cunoaște documentele privind regulamentele și procedurile în vigoare.

Secțiunea 2

Personal de conducere – standardul 32

62. Personalul din administrația Centrului are calificarea, competența și experiența necesare pentru a asigura un management de calitate.

Rezultat: Centrul este administrat de un personal competent, angajat conform normelor legale în vigoare.

63. Condiții:

a) Personalul din administrația Centrului:

trebuie să îndeplinească următoarele condiții: diplomă de licență (în domeniul asistență socială, psihologie, sociologie, medicină, drept sau pedagogie), experiență și/sau pregătire managerială în domeniul protecției sociale;

asigură condițiile minime prevăzute de prezentele standarde de calitate;

are obligația să se perfecționeze în continuu atât sub raport managerial, cât și în ceea ce privește cunoașterea problematicii copiilor cu dizabilități.

Secțiunea 3

Planificare și dezvoltare – standardul 33

64. Centrul este gestionat în baza unei planificări riguroase, menite să conducă la realizarea misiunii serviciilor, cu respectarea normelor legale în vigoare.

Rezultat: Centrul deține și aplică o planificare a activității, conform normelor legale în vigoare.

65. Condiții:

a) Administrația Centrului elaborează, în baza legislației în vigoare, un document-cadru numit plan strategic;

b) în vederea elaborării planului strategic, administrația Centrului realizează o analiză asupra situației unității din punctul de vedere al gradului de implementare a prezentelor standarde minime de calitate și consemnează analiza într-un raport anual de activitate;

c) planul strategic este adus la cunoștința întregului personal;

d) administrația Centrului:

elaborează anual și îndeplinește un plan de activitate a unității respective;

îndrumă personalul și monitorizează îndeplinirea planului de activitate, în limitele resurselor alocate, în termenele și conform parametrilor calitativi și cantitativi stabiliți;

e) planul de activitate și planul strategic stau la baza elaborării / revizuirii celorlalte documente utilizate de Centru (regulament intern, manual de proceduri etc.).

Secțiunea 4

Evaluare și monitorizare – standardul 34

66. Administrația Centrului utilizează un sistem coerent de evaluare și monitorizare, orientat spre îmbunătățirea calității serviciilor prestate.

Rezultat: Activitatea Centrului este monitorizată sistematic, eficient și pe principii de transparență.

67. Condiții:

a) monitorizarea și evaluarea au ca obiect calitatea prestației personalului, calitatea activităților și

serviciilor;

b) administrația Centrului definește un set clar de indicatori măsurabili pentru evaluarea rezultatelor procesului de furnizare a serviciilor, promovează activități de măsurare a satisfacției beneficiarilor și a familiilor acestora, a personalului și a celorlalte grupuri de interes;

c) Centrul realizează activități de raportare, publicare, diseminare a rezultatelor conform normelor legale și regulamentelor interne;

d) administrația Centrului elaborează, la finele fiecărui an, un raport de activitate. Raportul este public și redactat într-o manieră accesibilă tuturor celor interesați. Raportul va fi înaintat autorităților locale și centrale respective.

Secțiunea 5

Comunicare internă – standardul 35

68. Centrul promovează măsuri eficiente de comunicare instituțională internă.

Rezultat: Administrația Centrului încurajează o comunicare eficientă orientată spre conlucrare, transparență și respect reciproc.

69. Condiții:

a) administrația Centrului informează personalul cu privire la strategiile și politicile sociale din domeniu, noile reglementări legislative în domeniu;

b) fiecare angajat își cunoaște colaboratorii în baza fișei postului și a altor documente ale Centrului;

c) administrația Centrului:

utilizează modalități operaționale de comunicare între membrii echipei de personal implicați în procesul de prestare a serviciilor, precum și între aceștia și copii;

utilizează metode eficiente de management a cazurilor de conflict între personal;

o dată în an organizează un seminar practic cu tot personalul, inclusiv cel de îngrijire, administrativ și tehnic în domeniul comunicării asertive sau comunicării eficiente;

d) o dată în săptămână, la ședințele personalului se pun în discuție problemele ce țin de comunicare și situații de conflict între personal.

Secțiunea 6

Comunicare și parteneriat – standardul 36

70. Administrația Centrului deține și aplică o strategie de relații publice.

Rezultat: Instituția deține și promovează o politică de colaborare activă cu alte instituții în vederea creșterii calității serviciilor oferite.

71. Condiții:

a) Administrația Centrului:

desemnează una sau mai multe persoane responsabile de realizarea activităților de „relații publice”;

în calitate de furnizor de servicii sociale pentru persoanele cu dizabilități are și aplică o politică de comunicare și colaborare cu organismele de coordonare-finanțare (centrale, raionale, locale, după caz);

aplică o politică de comunicare și colaborare cu instituțiile sociale, de ocrotire a sănătății, culturale, religioase etc. din comunitate;

are și aplică o politică de comunicare și colaborare cu organizațiile neguvernamentale implicate în asistența socială a copiilor cu dizabilități;

deține și utilizează materiale pentru promovarea imaginii proprii în comunitate;

întreprinde demersuri pentru ca unitatea să participe la conceperea și derularea unor proiecte cu finanțare internă și / sau internațională, conforme cu misiunea sa.

Secțiunea 7

Înregistrarea și arhivarea datelor – standardul 37

72. Centrul efectuează înregistrarea, utilizarea și arhivarea datelor, conform legislației în vigoare și normelor metodologice interne.

Rezultat: Înregistrarea, utilizarea și arhivarea datelor respectă normele legale în vigoare.

73. Condiții:

a) înregistrarea și arhivarea datelor se efectuează cu promptitudine, în conformitate cu normele legale în vigoare;

b) Centrul:

asigură păstrarea și utilizarea datelor privind copiii, în regim de confidențialitate, conform normelor legale în vigoare;

asigură accesul necondiționat al copiilor / reprezentanților legali la datele care îi vizează.