



HOTĂRÎRE

privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în centrele de plasament pentru copii cu dizabilități

nr. 823 din 04.07.2008

Monitorul Oficial nr.122-124/830 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 plasament pentru copii cu dizabilități (se anexează).

2. Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în centrele de plasament 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 plasament 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.823.

Aprobate
prin Hotărîrea Guvernului
nr.823 din 4 iulie 2008

STANDARDE MINIME DE CALITATE
pentru serviciile sociale prestate în centrele de plasament
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 plasament pentru copii cu dizabilități sînt utilizate următoarele noțiuni:

a) *standarde minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în centrele de plasament pentru copii cu dizabilități* - norme obligatorii la nivel național, a căror aplicare garantează asigurarea unor niveluri minime acceptabile de performanță ale procesului de prestare a serviciilor sociale în centrele de plasament pentru copii cu dizabilități, bazate pe principiile și drepturile fundamentale ale copilului la îngrijire și menținere în familie și comunitate, în vederea (re)integrării sociale și dezvoltării abilităților de viață independentă;

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

c) *Centrul de plasament pentru copii cu dizabilități* (în continuare - *Centrul*) - cadru organizațional al unui pachet de servicii sociale specializate pentru copii cu dizabilități;

d) *solicitant (de servicii)* - copilul cu dizabilități sau reprezentantul legal al acestuia care solicită prestarea serviciilor sociale specializate oferite de un furnizor de asemenea servicii;

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

f) *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 a (re)integrării în familie și comunitate;

g) *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.

Secțiunea 2

Principii de prestare a serviciilor - standardul 1

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

a) principiul respectării interesului superior al copilului - toate acțiunile de protecție, îngrijire, reabilitare și integrare sînt efectuate în interesul superior al copilului;

b) principiul colaborării - diferiți specialiști și instituții trebuie să colaboreze și să coordoneze acțiunile în procesul de identificare, evaluare, planificare și prestare a serviciilor sociale pentru copiii cu dizabilități. La fel, principiul în cauză se referă și la atragerea altor persoane (rude, vecini) și componente ale societății civile în rezolvarea problemelor acestor grupuri de copii;

c) principiul complexității - necesitatea serviciilor sociale trebuie să fie construită reieșind din situația copiilor cu dizabilități și a familiilor acestora, din existența altor servicii sociale comunitare și în conformitate cu legislația în vigoare privind protecția socială a persoanelor cu dizabilități. De asemenea, necesitățile copiilor cu dizabilități trebuie să fie evaluate de către o echipă multidisciplinară de specialiști;

d) principiul descentralizării - delegarea serviciilor sociale comunității unde se află (locuiește) copilul presupune o divizare a responsabilităților între autoritățile publice centrale și locale și comunitățile locale în domeniul ocrotirii speciale, prin descentralizarea programelor și serviciilor de asistență socială;

e) principiul descreșterii efectului de excludere socială - scopul principal al serviciilor sociale este descreșterea posibilității de excludere socială și creșterea posibilității de participare socială, posibilitatea de a deveni mai independent;

f) principiul prevenirii instituționalizării/deinstituționalizării - asistența trebuie să reiasă din considerentele că 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;

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

h) 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;

i) principiul abordării inter/multidisciplinare - se asigură un mod global și unitar de abordare a cazurilor de către echipa multidisciplinară;

j) principiul participării - realizarea drepturilor de participare a copiilor cu dizabilități, precum și a familiilor și reprezentanților acestora în procesul de evaluare și planificare a serviciilor sociale;

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

Secțiunea 3

Grupurile de beneficiari - standardul 2

3. Grupurile de beneficiari de servicii prestate în Centru sînt copiii cu dizabilități în vîrstă de pînă la 18 ani cu limitări de ordin senzorial (auz, vedere), fizic/locomotor, mintal/ de intelect, psihic și de comportament, care au nevoie de îngrijire și suport special prin intermediul serviciilor specializate și reprezentanții legali ai acestora.

Secțiunea 4

Profilul Centrului - standardul 3

4. Centrul este instituție de stat sau privată, care prestează servicii comunitare ce au în cadrul lor componenta de plasament. Prin serviciile ce le prestează, Centrul are misiunea de a asigura promovarea și respectarea drepturilor copilului cu dizabilități, care, temporar sau definitiv este privat de mediul său familial, sau nu poate fi lăsat în acest mediu, pentru respectarea drepturilor acestuia.

5. Centrul poate oferi următoarele servicii: primirea, găzduirea, întreținerea, tratamentul, recuperarea, educația, joaca, evaluarea, integrarea socială, servicii auxiliare care au ca finalitate (re)integrarea familială și socială a copiilor cu dizabilități.

Capitolul II

ACCESAREA SERVICIILOR

Secțiunea 1

Informarea - standardul 4

6. Centrul deține și pune la dispoziția populației materiale informative privind serviciile prestate. Rezultat: Populația are acces la informația privind oferta de servicii a 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 al unității, care prevede modalitatea de organizare și prestare a serviciilor;

pune la dispoziția copiilor și familiilor/ reprezentanților legali ai acestora manualul de proceduri, care prevede modalitatea de utilizare a serviciilor în Centru;

b) materialele informative sînt accesibile copiilor și familiilor/ reprezentanților legali ai acestora;

c) pentru a obține informații cu privire la calitatea serviciilor Centrul pune la dispoziția persoanelor interesate lista copiilor ce beneficiază de servicii, cu acordul acestora și al reprezentanților legali.

Secțiunea 2

Evaluare - standardul 5

8. Centrul utilizează proceduri privind evaluarea inițială și reevaluarea copiilor.

Rezultat: Oricărui solicitant de servicii, accesul la servicii se asigură doar în baza evaluării inițiale și reevaluării nevoilor individuale.

9. Condiții:

a) Centrul:

organizează evaluarea inițială a necesităților copilului, în baza unei anchete complexe; 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) evaluarea implică copilul, reprezentantul legal al acestuia și se efectuează de către o echipă multi- sau interdisciplinară, iar rezultatele evaluării sînt prezentate într-o formă și într-un limbaj accesibil;

c) rezultatele evaluării/reevaluării sînt înregistrate într-o fișă de evaluare individuală și păstrată în regim de confidențialitate, conform legislației în vigoare și a regulamentului intern al Centrului;

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

Secțiunea 3

Admitere - standardul 6

10. Centrul utilizează proceduri clare privind admiterea copiilor.

Rezultat: Solicitantul de servicii este admis numai dacă Centrul îi poate satisface nevoile specifice individuale și are locuri disponibile.

11. Condiții:

a) Centrul acceptă copii cu dizabilități, conform regulamentului intern;

b) copilul este admis în Centru numai în cazul în care s-au epuizat toate formele de protecție pentru menținerea acestuia în familie;

c) admiterea copilului în Centru se realizează la prezentarea următoarelor acte: cererea de admitere a copilului, întocmită de reprezentantul legal al acestuia, copia certificatului de naștere a copilului, certificatul cu privire la starea sănătății copilului, raportul de evaluare psihosocială a copilului la care se anexează ancheta socială (întocmită de managerul de caz), procesul-verbal al ședinței de inițiere cu familia biologică/ substitutivă sau autoritatea tutelară, alte recomandări cu privire la îngrijirea și educația copilului;

d) copilul este pregătit și sprijinit, în mod activ, pentru intrarea și adaptarea în Centru;

e) Centrul asigură copilului serviciile necesare, în baza unui contract, încheiat, în conformitate cu legislația în vigoare, cu reprezentantul legal al acestuia, cu consultarea opiniei copilului, după caz;

f) în cazul copiilor nou-intrați în Centru, aceștia sînt prezentați celorlalți copii, întregului Centru, li se face cunoscut locul de trai și de activitate.

Secțiunea 4

Planificarea serviciilor - standardul 7

12. Centrul asigură elaborarea unui program al serviciilor care îi vor fi prestate fiecărui copil.

Rezultat: Fiecare copil, aflat în Centru, se bucură de servicii în baza unui plan individual.

13. Condiții:

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

b) programul individualizat de servicii se stabilește, în baza evaluării inițiale / reevaluării serviciilor asigurate copilului, precum și a personalului implicat în realizarea acestuia. Programul individualizat de servicii include următoarele componente de intervenție:

planul individualizat de îngrijire (ajutor în menaj, hrana, igiena personală, supravegherea și menținerea sănătății etc.);

planul individualizat de socializare și (re)integrare familială;

planul individualizat de sistare a serviciilor;

planul individualizat de reabilitare, după caz;

c) programul individualizat de servicii este elaborat de către echipa multidisciplinară a Centrului. Copilul și reprezentantul legal al acestuia participă la elaborarea programului individualizat de servicii și primește o copie a acestuia;

d) 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 și incluse în programul individualizat de servicii și stabilite în contractul de prestări servicii (cu specificarea prestatorului și a modalității de contractare);

e) responsabilitatea privind realizarea programului individualizat de servicii îi revine unui manager de caz;

f) programul individualizat de servicii este revizuit o dată la 6 luni și oricând este necesar, în funcție de nevoile individuale ale copilului;

g) pentru fiecare copil Centrul întocmește un dosar personal, care se arhivează, respectându-se confidențialitatea.

Secțiunea 5

Sistarea serviciilor - standardul 8

14. Centrul aplică proceduri privind sistarea serviciilor.

Rezultat: Sistarea serviciilor se face în condiții de siguranță pentru copil.

15. Condiții:

a) procedura privind sistarea serviciilor are în vedere stabilirea condițiilor în care se va efectua această acțiune (reintegrarea în familie, transferul la o altă instituție, alte situații) și este cuprinsă în contractul de prestări servicii;

b) condițiile de sistare sînt aduse la cunoștința copiilor și reprezentanților legali ai acestora;

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

Capitolul III

ÎNGRIJIRE REZIDENȚIALĂ ȘI COMUNITARĂ

Secțiunea 1

Mediu extern - standardul 9

16. Centrul este amplasat în localitate sau în imediata vecinătate a acesteia și dispune de o infrastructură bine dezvoltată.

Rezultat: Copiii trăiesc într-o locație sigură, amplasată în comunitate sau în proximitatea acesteia, care dispune de o infrastructură bine dezvoltată.

17. Condiții:

a) Centrul:

este amplasat în comunitate sau în imediata vecinătate a acesteia, astfel încît copiii să se poată folosi de serviciile accesibile din comunitate (școala, punctul medical, alte servicii sociale etc.);

deține o infrastructură bine dezvoltată, iar mediul asigură protecția copiilor cu dizabilități față de accidente, incendii, furt, acte de violență stradală;

dispune de mijloace de transport proprii, adaptate, în caz de necesitate, nevoilor speciale ale copiilor;

este înconjurat de un gard de înălțime medie, ceea ce permite vizibilitatea din ambele părți și nu îl izolează de restul comunității;

are un sistem informativ de prezentare și orientare accesibil atît pentru copiii cu dizabilități, cît și pentru vizitatori, rude etc.;

b) clădirile Centrului sînt organizate conform destinației și amplasate la o distanță rezonabilă una de alta.

Secțiunea 2

Mediu intern - condiții generale - standardul 10

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

Rezultat: Copiii trăiesc într-un mediu sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora.

19. Condiții:

a) Centrul are o capacitate maximă de 60 de locuri, iar plasamentul copilului poartă un caracter temporar (pînă la 6 luni), cu capacități de reevaluare a duratei în vederea prelungirii, dacă situația copilului o necesită;

b) spațiile Centrului sînt sigure și accesibile și se conformează necesităților copiilor;

c) Centrul asigură autonomie personală beneficiarilor în interior;

d) interiorul Centrului este organizat pe blocuri, în funcție de diagnostic. Fiecare bloc este organizat ca o autonomie aparte, dispunînd de blocuri sanitare separate, cameră de relaxare/odihnă sau joacă, încăperi pentru activități, sufragerie. În fiecare bloc pot fi plasați maximum 30 de copii, cu posibilitatea de a mări numărul acestora, în circumstanțe argumentate, cu respectarea interesului superior al copilului;

e) blocul (secția) sanitaro-igienic(ă) (spălătoria, uscătoria, depozitul, sistemul autonom de încălzire) sînt amplasate în vecinătatea Centrului, în clădire separată sau în aceeași clădire, la subsolul acesteia;

f) blocul de preparare a hranei este amplasat în clădire separată sau în Centru și se conformează regulilor sanitaro-igienice în vigoare. Blocul sanitar și de preparare a hranei este accesibil copiilor în modul prevăzut de regulament și pentru implicarea acestora în procesul de îngrijire sau deservire a Centrului;

g) toate clădirile sînt asigurate cu sisteme de ventilare și iluminare naturală și artificială;

h) Centrul:

este aprovizionat autonom (sau centralizat, după posibilități) cu apă caldă și apă potabilă, cu agent termic și electricitate;

asigură un program de igienizare zilnic, săptămînal și lunar;

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

Secțiunea 3

Dormitoare - standardul 11

20. Centrul asigură condiții de cazare conform necesităților copilului și misiunii serviciului.

Rezultat: Fiecare copil deține un spațiu separat într-un dormitor.

21. Condiții:

a) fiecare copil deține un spațiu propriu într-un dormitor conform prevederilor legii, iar numărul copiilor într-un dormitor nu depășește cifra 4 - pînă la împlinirea vârstei de 7 ani și 2 - după vârsta de 7 ani;

b) cazarea copiilor se face conform preferințelor acestora, precum și a tipului și gradului de dizabilitate;

c) în dormitoare mobila este plasată în așa mod ca să permită accesul liber al utilizatorilor de scaun rulant și al îngrijitorilor la copii;

d) dormitoarele sînt un mediu sigur sub aspectul prevenirii accidentelor și altor cazuri de traumatism;

e) copiii pot decora camera după bunul lor plac, în limitele bunului simț. Pereții sînt vopsiți în culori calde, pastelate, podeaua este acoperită cu mochetă sau linoleum ușor de curățat. În cameră este suficientă lumina pentru citit și lucrul manual și corespunde normelor sanitare;

f) mobilierul trebuie să fie adecvat vârstei, tipului și gradului de dizabilitate și să ofere condiții normale pentru odihnă, păstrarea obiectelor personale, pregătirea temelor, joacă etc.;

g) fiecărui copil i se asigură îmbrăcăminte și încălțăminte adecvate (atît calitativ, cît și cantitativ) sezonului, precum și obiecte/materiale de igienă personală;

h) copiii cu dizabilități severe sînt ajutați în autoservire și asigurați cu materiale igienice necesare;

i) copiilor frați li se oferă un dormitor comun, iar începînd cu vârsta de 6 ani sînt separați pe sexe.

Secțiunea 4

Alimentare - standardul 12

22. Centrul deține spații pentru prepararea și servirea hranei care corespund cerințelor de igienă, siguranță, accesibilitate, funcționalitate și confort ale copiilor.

Rezultat: Prepararea și/sau servirea hranei se efectuează în spații adecvate acestor activități și cerințelor copiilor.

23. Condiții:

a) Centrul dispune de spații pentru prepararea și servirea hranei, amplasate în blocul central sau într-o clădire separată, condițiile fiind cât mai aproape de mediul familial;

b) spațiile respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare;

c) meniul este pregătit conform indicațiilor medicului, coordonat în prealabil cu copiii și ținându-se cont de necesitățile individuale ale acestora. Vor fi luate în considerare preferințele copiilor, precum și specificul cultural, etnic sau religios al acestora;

d) procesul de alimentare este supravegheat de cel puțin un specialist al Centrului. Se acordă atenție modului de servire a mesei, alimentele sînt servite într-un mod plăcut;

e) rația alimentară respectă normele de alimentare a copiilor conform legislației în vigoare;

f) în apropierea spațiilor destinate servirii hranei există spații igienico-sanitare (lavoar, WC);

g) în fiecare bloc sufrageria este amplasată în apropierea spațiilor de activitate și deservește un număr mic de copii (pînă la 10 copii);

h) pentru copiii peste 7 ani se asigură un sistem de autoservire.

Secțiunea 5

Amenajarea spațiilor igienico-sanitare - standardul 13

24. Centrul dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile.

Rezultat: Copiii au acces la spații igienico-sanitare adecvate nevoilor lor.

25. Condiții:

a) Centrul asigură copiilor toalete accesibile, separate pe sexe, cu acces direct din dormitoare sau aflate în apropierea dormitoarelor (o toaletă la cel mult 4 copii);

b) toaletele sînt accesibile/adaptate pentru copiii cu dizabilități locomotorii, separate pe sexe, amplasate în apropierea spațiilor comune;

c) Centrul dispune de grupuri sanitare separate pentru personal;

d) băile/dușurile sînt accesibile/adaptate pentru copiii cu dizabilități locomotorii, amplasate în apropierea dormitoarelor (o cameră de baie la cel mult 4 copii);

e) în spațiile igienico-sanitare există apă curentă rece și caldă, instalațiile electrice din camerele de baie sînt izolate, materialele utilizate la amenajarea grupurilor sanitare sînt alese astfel încît să permită întreținerea și igienizarea;

f) la nivel de modul (două-trei dormitoare) se organizează o debara pentru păstrarea lenjeriei, prosoapelor, fețelor de masă și a unui spațiu special pentru păstrarea hainelor curate. Lenjeria și hainele copiilor se păstrează în dormitor, pentru fiecare copil separat;

g) Centrul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare. Toate spațiile igienico-sanitare sînt amenajate conform legislației în vigoare.

Secțiunea 6

Amenajarea spațiilor comune - standardul 14

26. Centrul dispune de spații suficiente (altele decît dormitoarele sau holurile) pentru utilizare în comun de către copii, conform misiunii unității și nevoilor copiilor.

Rezultat: Copiii au acces la spații de uz comun suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile.

27. Condiții:

a) spațiile comune ale Centrului includ: camere în care se pot desfășura activități sociale, creativ-culturale, sportive, religioase; spații în care copiii pot primi vizitatorii; spații pentru activități de reabilitare,

socializare; spații pentru activități de terapie ocupațională/ ergoterapie; spații destinate asistenței medicale curente; spații în care se servește masa; spații în aer liber;

b) spațiile pentru activitățile de recuperare, în funcție de tipul unității și de nevoile individuale ale copiilor pot fi: cabinet de psihodiagnoză, consiliere psihologică și psihoterapie, sală de kinetoterapie și masaj, sală de fizioterapie, spații pentru diferite activități de terapie ocupațională/ ergoterapie, sală de club și altele.

Secțiunea 7

Supravegherea și menținerea sănătății - standardul 15

28. Centrul asigură copiilor servicii de supraveghere și menținere a sănătății în conformitate cu misiunea și nevoile acestora.

Rezultat: Copiii cu dizabilități primesc servicii de prevenire, terapie și recuperare medicală în baza evaluării inițiale și reevaluării nevoilor individuale.

29. Condiții:

a) Centrul informează copiii, reprezentanții legali ai acestora despre serviciile de sănătate și supraveghere și drepturile lor de a le utiliza;

b) în conformitate cu programul individualizat de servicii, copilul utilizează servicii de asistență medicală care pot include: consultanță, îngrijire personală, tratamente medicamentoase, alimentație și dietă, gimnastică curativă, precum și îndreptări la serviciile specializate din comunitate;

c) copiii care au nevoie de asistență specializată (tehnică) pot fi îndrumați și asistați în a primi și utiliza corect echipamentul de mobilitate (cărucioare electrice sau manuale), alte dispozitive ajutătoare, ochelari, orteze, proteze etc.;

d) cadrele medicale din Centru efectuează monitorizarea stării de sănătate, a regimului de activitate și a celui de odihnă a fiecărui copil în parte, în scop preventiv și terapeutic;

e) Centrul repartizează un spațiu (izolator) pentru copiii suspecți că sînt bolnavi de o maladie contagioasă;

f) personalul Centrului este obligat să efectueze controale ale stării de sănătate fizică și psihică (conform normelor legale);

g) Centrul are propriul program de promovare a sănătății copiilor care să cuprindă (program de vaccinare, proceduri pentru efectuarea tratamentului, alimentație și dietă, program de activități și odihnă, igienă personală, efectele fumatului, alcoolului și utilizării substanțelor toxice, profilaxia infecției HIV/SIDA);

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

Secțiunea 8

Tratamentul medicamentos - standardul 16

30. Centrul asigură tratamentul medicamentos în baza recomandărilor personalului medical.

Rezultat: Copiilor, în timpul programului, conform necesităților individuale și prescripțiilor medicale, li se administrează tratamentul medicamentos.

31. Condiții:

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

b) fiecare copil deține o fișă de tratament (medicală) și de administrare a medicamentelor care este parte a programului individualizat de servicii;

c) copiii cu dizabilități vor fi protejați de suferințe, tratament medical necorespunzător, care le poate produce disconfort fizic și psihic suplimentar;

d) administrarea medicamentelor se efectuează strict sub controlul personalului medical;

e) personalul medical monitorizează starea sănătății fiecărui copil aflat în îngrijire și informează familia copilului sau reprezentantul legal despre evaluarea sănătății;

f) serviciul medical de urgență, beneficiarul și reprezentantul legal al acestuia sînt anunțați, în caz de urgență medicală;

g) în cazul decesului unui copil, medicamentele acestuia se păstrează pînă la stabilirea cauzelor decesului.

Secțiunea 9

Deces - standardul 17

32. Centrul asigură copiilor, în caz de boală în fază terminală, toate serviciile de îngrijire paliativă necesare.

Rezultat: Copilului, aflat în pragul morții, sau în caz de deces, i se asigură toate serviciile necesare.

33. Condiții:

a) în cazul în care un copil se află în pragul morții, personalul Centrului îi acordă toată atenția și asistența necesară, conform dorințelor exprimate de către copil, de familia acestuia sau reprezentantul legal (după caz);

b) după decesul copilului, trupul neînsuflețit va fi tratat cu demnitate;

c) se asigură protecția emoțională a celorlalți copii prin izolarea trupului copilului decedat;

d) Centrul asigură îndeplinirea tuturor formalităților de după deces (necropsie și, după caz, funeralii).

Capitolul IV

PROGRAMUL ACTIVITĂȚILOR

Secțiunea 1

Condiții optime ale activităților - standardul 18

34. Activitatea în cadrul Centrului este desfășurată conform unui program de activități.

Rezultat: Copilul participă la un program de activități, desfășurat potrivit unui orar prestabilit, care corespunde nevoilor individuale evaluate.

35. Condiții:

a) programul și activitățile planificate în Centru sînt elaborate în comun cu copiii, familia/reprezentanții legali și corespund necesităților individuale de dezvoltare și reabilitare;

b) activitățile zilnice sînt parte a programului individualizat de servicii. În cazul modificării acestora, conform discuției cu copilul, sînt făcute notițe în programul individualizat de servicii;

c) în cazul în care unii specialiști nu sînt disponibili pentru efectuarea activităților/ serviciilor, sînt prevăzuți specialiști de rezervă sau înlocuitori. Activitatea contramandată este recuperată ulterior din contul celor înlocuite;

d) spectrul de activități este stipulat în regulamentul intern al Centrului și ține cont de profilul instituției, posibilitățile, capacitățile și disponibilitatea copiilor;

e) copilului i se permite să aibă cu el obiecte personale, jucării preferate și este sprijinit activ de personal în procesul de acomodare/ adaptare;

f) copilul este încurajat să participe activ la activități, iar la organizarea programului se va lua în considerare opinia lui.

Secțiunea 2

Reabilitare - standardul 19

36. Centrul asigură fiecărui copil un program de recuperare și reabilitare care are ca finalitate dezvoltarea autonomiei sale personale.

Rezultat: Copiii sînt implicați în activități de reabilitare conform nevoilor și preferințelor personale, dar și în baza prescrierilor personalului de specialitate.

37. Condiții:

a) în urma evaluării minuțioase a necesităților copilului, echipa multidisciplinară, de comun acord cu copilul/ reprezentantul legal, elaborează planul individual de reabilitare, parte integrală a programului individualizat de servicii;

b) 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;

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

d) activitățile de reabilitare sînt organizate conform misiunii Centrului și în încăperi special amenajate sau echipate;

e) 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;

f) echipa care asigură desfășurarea programului corespunde cerințelor profesionale;

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

h) activitățile sînt organizate atît individual, cît și în grup, conform specificului grupului de copii (tipul și gradul de severitate al dizabilității);

i) programul săptămînal al activităților este afișat într-un loc accesibil copiilor.

Secțiunea 3

Educație și instruire - standardul 20

38. Centrul asigură copiilor un program de educație și instruire conform necesităților individuale.

Rezultat: Copiii cu dizabilități sînt instruiți și educați conform unui program bine organizat.

39. Condiții:

a) copiilor cu dizabilități li se asigură dreptul la educație și instruire conform legislației naționale și a [Convenției Națiunilor Unite cu privire la drepturile copilului](#);

b) Centrul respectă particularitățile psihoindividuale ale copilului și ia în considerare limitările impuse de starea de dizabilitate în procesul de favorizare a accesului la educație;

c) în cazul în care copilul cu dizabilități poate fi integrat în școala din comunitate, el este sprijinit în acest sens, iar școala (grădinița) / clasa (grupa) beneficiază de activități de informare și instruire pentru acceptarea copiilor cu dizabilități;

d) copiilor care, din considerente ce țin de tipul dizabilității, nu pot merge la o instituție preșcolară sau școlară în comunitate, li se asigură acest proces în cadrul Centrului, conform unui program prestabilit și în conformitate cu necesitățile/ capacitățile individuale;

e) programul educațional pentru copiii cu dizabilități este individualizat, cu reevaluare și reproiectare frecventă, în vederea formării deprinderilor care să favorizeze obținerea unui grad cît mai înalt de autonomie personală și socială;

f) educatorul de referință colaborează cu psihopedagogul la elaborarea și punerea în practică a proiectului educațional individualizat și se implică atît în desfășurarea acestuia, cît și în evaluarea și reproiectarea lui periodică.

Secțiunea 4

Timp liber - standardul 21

40. Centrul asigură un program de petrecere a timpului liber conform liberei alegeri din partea copiilor.

Rezultat: Copiii își petrec timpul liber după bunul lor plac, conform unui program prestabilit.

41. Condiții:

a) Centrul asigură un mediu favorabil și o ambianță plăcută, liniștită petrecerii timpului liber;

b) copiii își petrec timpul liber atît în spații de joacă, cît și în dormitor;

c) copiii de vîrstă fragedă sînt supravegheați de către personalul Centrului;

d) Centrul:

pune la dispoziția copiilor jocuri de grup, facilitează organizarea competițiilor (atât în interiorul Centrului, cât și în exterior - pe teren sportiv) între copii, implicând chiar și personalul disponibil sau copiii din comunitate;

organizează excursii, participări la sărbători și acțiuni sociale comunitare, precum și sărbători în cadrul instituției cu antrenarea comunității;

dispune, după posibilități, de o minibibliotecă, ludotecă, filmotecă, echipament de ascultare a muzicii și vizionare a programelor televizate și a filmelor pentru copii, astfel încât se asigură condiții optime de dezvoltare a copilului.

Capitolul V **(RE)INTEGRAREA FAMILIALĂ, SOCIALĂ ȘI PROFESIONALĂ**

Secțiunea 1

(Re)integrarea familială și socială - standardul 22

42. Centrul asigură copiilor cu dizabilități sprijin atât în vederea (re)integrării în familia biologică, extinsă sau adoptivă, cât și integrării social-comunitare.

Rezultat: Copiii sînt încurajați și susținuți să mențină o relație strînsă cu familia și comunitatea în vederea (re)integrării familiale și comunitare.

43. Condiții:

a) integrarea familială și socială a copilului se planifică de către echipa multidisciplinară cu participarea copilului și/sau a reprezentantului legal prin intermediul unui plan de socializare și integrare/reintegrare familială;

b) programul individualizat de servicii este îmbunătățit sau modificat în urma evaluării copilului și cu consimțămîntul acestuia sau a reprezentantului legal;

c) programul individualizat de servicii este compus din activități de îmbunătățire a relațiilor "copil - părinte/adult" și din activități de orientare socială. Personalul este obligat să respecte și să stimuleze relația copilului cu familia sa naturală sau cu cea substitutivă/ potențial adoptivă, fiind conștient de importanța reușitei (re)integrării familiale și de caracterul temporar al îngrijirii copilului în cadrul instituției (chiar dacă dizabilitatea severă constituie adeseori o piedică de nedepășit în calea (re)integrării familiale);

d) părinții sînt încurajați și sprijiniți să-și viziteze copiii cu prilejul unor evenimente sau sărbători (zi de naștere, Crăciun etc.), să desfășoare activități comune (servirea mesei, mici plimbări). Familiei i se creează condiții favorabile de petrecere a timpului liber în Centru împreună cu copilul;

e) Centrul:

conlucrează eficient cu rudele, familia copilului în activități de evaluare, planificare și (re)integrare familială și asigură suport la etapa de postintegrare;

organizează activități practice de socializare în comunitate sau în cadrul instituției, cu implicarea membrilor comunității;

contribuie la schimbarea atitudinii comunității față de copiii cu dizabilități, inclusiv pregătește microcomunitatea și mediul de integrare a copilului;

f) familia este informată periodic cu privire la situația copilului (starea de sănătate, dezvoltarea psihică, nivelul de educație, modul în care evoluează sentimentele sale față de familie), în scopul pregătirii reîntoarcerii copilului acasă;

g) planul de intervenție asupra copilului se desfășoară concomitent cu cel de intervenție asupra familiei.

Secțiunea 2

Orientare și instruire profesională - standardul 23

44. Centrul asigură instruirea profesională printr-un complex de măsuri focusate pe capacitățile copilului.

Rezultat: Copilul are posibilitate de orientare și instruire profesională.

45. Condiții:

a) opiniile specialiștilor și dorințele copilului/ reprezentantului legal trebuie puse în acord cu posibilitățile actuale de urmare a unui nivel superior de școlarizare, respectiv de practicare a unei profesii;

b) Centrul:

în urma evaluării și orientării profesionale, organizează activități de instruire profesională; dispune de spații de instruire profesională unde se desfășoară reabilitarea vocațională și instruirea minimă profesională. Practica profesională se efectuează în spații de tip “atelier protejate”, sub supravegherea maestrului, care sînt dotate cu echipament special adaptat necesităților specifice ale copiilor;

c) copilul nu va face obiectul exploatării prin muncă. El va fi implicat în activități simple, în limitele permise de capacitățile sale funcționale, conform dorințelor și în concordanță cu reglementările existente.

Capitolul VI PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Secțiunea 1

Drepturile și obligațiile beneficiarilor - standardul 24

46. 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 sale, sînt tratați cu demnitate și respect și conștientizează faptul că aceste drepturi trebuie să fie respectate.

47. 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 Organizației Națiunilor Unite cu privire la drepturile copilului](#) și actelor normative 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-i privesc.

Secțiunea 2

Reclamații - standardul 25

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

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

49. Condiții:

a) Centrul:

informează în scris copiii/ reprezentanții legali, chiar de la admiterea lor în unitate, asupra procedurii privind sesizările/ reclamațiile;

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

b) 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);

c) 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;

d) personalul cunoaște și respectă procedura Centrului privind relația cu copiii, totodată, cunoaște și aplică procedurile legale privind restricționarea libertății de mișcare a copiilor cu tulburări psihice, în caz de forță majoră;

e) 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

Protecție împotriva abuzului și neglijării - standardul 26

50. Centrul deține și aplică o procedură privind protecția copiilor 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 abuzului, neglijării sau tratamentului inuman sau degradant.

51. Condiții:

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

b) administrația Centrului încurajează și sprijină copiii/ reprezentanții legali, precum și personalul implicat să raporteze orice formă de abuz atît din partea personalului, cît și a altor persoane.

c) personalul care identifică situații de abuz, neglijare sau exploatare a unui copil are obligația de a înștiința imediat conducerea unității, care ia măsurile ce se impun, conform legislației în vigoare (anunță familia/ reprezentanții legali, după caz: serviciul medical de urgență, autoritățile tutelare și organele de ordine publică etc.);

d) personalul responsabil din cadrul 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;

e) în cazurile care necesită intervenții de restricționare a libertății de mișcare a copilului, deciziile privind măsurile respective sînt luate de către administrația Centrului, cu respectarea normelor legale în vigoare. Se efectuează notificarea incidentului, iar măsurile întreprinse se consemnează în registrul de evidență a reclamațiilor și protecție împotriva abuzurilor.

Secțiunea 4

Sesizarea incidentelor deosebite - standardul 27

52. Centrul aplică o procedură privind notificarea incidentelor deosebite ce au avut loc în procesul de prestare a serviciilor.

Rezultat: Familia, 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.

53. Condiții:

a) administrația Centrului informează în scris factorii direct interesați (familia/ reprezentantul legal, autoritatea tutelară, după caz poliția, instituțiile de coordonare etc.) 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 expediată în maximum 24 de ore. Notificările efectuate și măsurile întreprinse pentru rezolvarea problemelor respective sînt consemnate de personalul responsabilizat în dosarul copilului;

b) se notifică cel puțin următoarele evenimente:

decesul unui copil 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 lucrător al Centrului;

modificarea accidentală a programului/orarului activităților;
măsuri de restricționare a libertății de mișcare a copiilor luate de personal în situații de forță majoră;
părăsirea neautorizată a Centrului;
orice alte evenimente desfășurate în timpul prestării serviciilor care afectează siguranța copiilor ori a personalului.

Capitolul VII RESURSE UMANE

Secțiunea 1

Structura și calificarea personalului - standardul 28

54. Centrul dispune de o structură de personal în concordanță cu misiunea lui, cu nevoile copiilor și cu normele legale în vigoare.

Rezultat: Copiii cu dizabilități sînt asistați de personal suficient și calificat.

55. Condiții:

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

b) structura de personal este deschisă 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 un beneficiar cu severitatea I, pînă la 2 beneficiari cu severitatea II și pînă la 4 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 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 de a cunoaște și respecta 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) în repartizarea personalului care lucrează nemijlocit cu copiii, 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 29

56. Centrul aplică prevederi scrise privind selectarea, angajarea și promovarea personalului, conforme 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.

57. Condiții:

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

b) administrația Centrului se asigură că personalul care lucrează direct cu copiii are o condiție bună

de sănătate (probată cu documente medicale, conform legislației în vigoare);

c) înainte de efectuarea oricărei angajări se vor solicita referințe de la locurile anterioare de muncă ale candidaților pentru post;

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

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

Secțiunea 3

Formarea personalului - standardul 30

58. 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 unității este inclus în programe de perfecționare profesională.

59. 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;

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 scurtă durată voluntarilor implicați în procesul prestării servicii.

Secțiunea 4

Sănătatea personalului - standardul 31

60. Administrația Centrului aplică măsuri pentru ca personalul implicat în asistența copiilor să fie sănătos și să respecte normele sanitare din unitate.

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

61. Condiții:

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

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

c) fumatul este permis numai în absența copiilor și doar în locuri special amenajate, stabilite prin regulamentul de ordine internă;

d) fiecare angajat al Centrului este obligat să ofere copilului 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 32

62. Centrul respectă normele legale în vigoare în ceea ce privește organizarea și funcționarea unității.

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

63. Condiții:

a) Centrul:

aplică un regulament intern conform prevederilor legale în vigoare;

asigură accesul copiilor/ reprezentanților legali la documentele privind procedurile Centrului, într-o

formă adecvată (accesibilă - în funcție de tipul de dizabilitate), iar personalul are obligația de a transmite beneficiarilor aceste informații;

b) administrația Centrului:

se convinge că personalul cunoaște documentele privind regulamentele și procedurile acesteia;

asigură monitorizarea și actualizarea, după necesități, a regulamentelor, procedurilor, regulilor de practică ale unității.

Secțiunea 2

Personal de conducere - standardul 33

64. 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.

65. Condiții:

Personalul din administrarea Centrului:

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

asigură condițiile minime prevăzute de prezentele standarde de calitate;

are obligația să se perfecționeze încontinuu atît sub raport managerial, cît și în ceea ce privește cunoașterea problematicii persoanelor cu dizabilități.

Secțiunea 3

Planificare și dezvoltare - standardul 34

66. 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.

67. 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 a situației unității din punctul de vedere al gradului de implementare a prezentelor standarde minimale 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 al 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 către unitate (regulament intern, manual de proceduri etc.).

Secțiunea 4

Evaluare și monitorizare - standardul 35

68. Administrația Centrului utilizează, în baza prevederilor legale, un sistem coerent de evaluare și control, orientat spre îmbunătățirea rezultatelor activității.

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

69. 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 copiilor și a

famiilor/ reprezentanților legali ai 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

Înregistrarea și arhivarea datelor - standardul 36

70. 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.

71. Condiții:

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

b) Centrul:

asigură păstrarea și utilizarea datelor despre copii, în regim de confidențialitate, conform normelor legale în vigoare;

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

Secțiunea 6

Comunicarea internă - standardul 37

72. Administrația Centrului promovează măsuri eficiente de comunicare instituțională internă.

Rezultat: Centrul este condus pe principii de transparență, deschidere și participare a tuturor celor implicați în prestarea serviciilor.

73. Condiții:

a) administrația Centrului:

informează personalul cu privire la strategiile și politicile sociale în domeniu, noile reglementări legislative în domeniu;

b) fiecare angajator își cunoaște colaboratorii, conform 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 cu personalul se pun în discuție probleme ce țin de comunicare și/sau situații de conflict între personal.

Secțiunea 7

Comunicare și parteneriat - standardul 38

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

Rezultat: În vederea sporirii calității serviciilor oferite, instituția are și dezvoltă o politică de colaborare activă cu alte instituții.

75. Condiții:

Administrația Centrului:

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

în calitate de furnizor de servicii sociale pentru copii 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 și persoanelor 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.