

HGO232/2017

ID intern unic: 369972

[Fișa actului juridic](#)

[Версия на русском](#)



Republica Moldova

GUVERNUL

HOTĂRÎRE Nr. 232
din 18.04.2017

**cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea
și funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de
substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție și a
Standardelor minime de calitate**

Publicat : 25.04.2017 în Monitorul Oficial Nr. 133 art Nr : 314

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, Legii nr. 123 din 18 iunie 2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), cu modificările ulterioare, și a Hotărârii Guvernului nr. 890 din 20 iulie 2016 „Cu privire la aprobarea Planului de acțiuni al Guvernului pentru anii 2016-2018” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr. 217-229, art. 966), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție, conform anexei nr. 1;

Standardele minime de calitate pentru serviciile prestate în cadrul Serviciului social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție, conform anexei nr. 2.

2. Prestatorii de servicii vor aproba propriile regulamente de organizare și funcționare în baza Regulamentului-cadru nominalizat.

3. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție vor fi suportate de către prestatorii de servicii și se vor efectua în limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetele respective și alte surse, conform legislației.

4. Prestatorii de servicii vor prezenta structurii teritoriale de asistență socială raportul anual de activitate privind rezultatele obținute pînă la data de 30 ianuarie a anului următor celui de

gestiune.

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

PRIM-MINISTRU

Pavel FILIP

Contrasemnează:

**Ministrul muncii, protecției
sociale și familiei
Ministrul finanțelor**

**Stela Grigoraș
Octavian Armașu**

Nr. 232. Chișinău, 18 aprilie 2017.

Anexa nr. 1

la Hotărârea Guvernului nr.232

din 18 aprilie 2017

REGULAMENT-CADRU

**privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat
pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei
de substituție**

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție (în continuare – Regulament) reglementează modul de organizare și funcționare a Serviciului, scopul și obiectivele acestuia.

2. Serviciul social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție (în continuare – Serviciu integrat) se axează pe trei elemente clasice de bază: Serviciu de zi, Serviciu Locuință tranzitorie, Serviciu de reabilitare prin comunitatea terapeutică.

3. Serviciul integrat este o platformă compusă din trei tipuri de servicii, cu diferite forme de organizare:

- 1) Serviciul de zi;
- 2) Serviciul Locuință tranzitorie;
- 3) Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică.

4. Serviciul integrat reprezintă gama de servicii sociale publice (create în subordinea autorității administrației publice locale de nivelul al doilea) sau private specificate în punctul 3, înregistrate conform legislației.

5. Serviciul integrat este acreditat separat per serviciu (Serviciu de zi, Serviciul Locuință tranzitorie, Serviciu de reabilitare prin comunitatea terapeutică), în conformitate cu prevederile Legii nr. 129 din 8 iunie 2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.

6. Serviciul integrat își desfășoară activitatea în conformitate cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate de prestare a serviciilor, deciziile autorității administrației publice locale de nivelul al doilea și prevederile legislației.

7. Activitatea Serviciului integrat este coordonată de către prestator, în colaborare cu structura teritorială de asistență socială.

8. Prestatorul de servicii sociale are statut de persoană juridică, dispune de cont trezorerial/bancar, ștampilă, sigiliu, antet și simbolică.

9. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate mai jos semnifică următoarele:

Serviciu social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție – gamă de servicii psihosociale și servicii de reabilitare prestate în cadrul Serviciului de zi, Serviciului Locuință tranzitorie și Serviciului de reabilitare prin comunitatea terapeutică în baza unei abordări complexe și a necesităților individuale identificate;

beneficiari ai Serviciului integrat – cetățeni ai Republicii Moldova și străinii specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care au atins vârsta de 18 ani, persoane dependente de substanțe psihoactive: consumatori de substanțe psihoactive, inclusiv consumatorii de droguri injectabile, pacienții terapiei de substituție, persoanele dependente de alcool și membrii familiilor acestora;

Serviciu de zi – activități de informare, consiliere, consultații, mediere, referire, terapie (de grup, de familie, prin muncă (ergoterapie)), acord, axate pe abordarea individualizată și nondiscriminatorie;

Serviciu Locuință tranzitorie – spațiu care oferă găzduire pe o perioadă de 1-3 săptămâni, în care prestatorul de serviciu monitorizează procesul de pregătire a beneficiarului pentru etapa de transfer în serviciile de reabilitare în comunitatea terapeutică;

servicii psihosociale – metode și tehnici utilizate în acordarea suportului psihosocial și reabilitarea consumatorilor de substanțe psihoactive;

Serviciu de reabilitare – măsuri de prevenire a recăderilor, prestate în regim de plasament temporar, pentru persoanele care au finalizat etapa de dezintoxicare sau care rămân a fi dependente, dar nu manifestă simptome evidente de abțință, care necesită dezintoxicare;

plasament temporar – perioadă de scurtă (până la șase luni) și lungă durată (până la un an) a aflării beneficiarului în servicii de reabilitare în comunitatea terapeutică;

comunitate terapeutică – spațiu de siguranță, în care personalul Serviciului integrat aplică metode, tehnici și principii de lucru cu beneficiarii care contribuie la reabilitarea și incluziunea socială a beneficiarilor;

echipă multidisciplinară – grup de specialiști (asistent social, specialist consiliere de la egal la egal, psiholog, la necesitate psihiatru, narcolog și/sau alți specialiști relevanți) care colaborează la evaluarea și planificarea intervențiilor pentru atingerea scopului Serviciului integrat, conform prevederilor Managementului de caz;

manager de caz – asistent social din cadrul Serviciului integrat, desemnat de către fiecare manager de serviciu în parte;

management de caz – proces de identificare și evaluare a necesităților individuale și de coordonare a serviciilor sociale, psihologice, medicale sau alte servicii prestate utilizatorilor de substanțe psihoactive, conform Instrucțiunii metodice elaborate și aprobate de către Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei;

specialist consiliere de la egal la egal – persoană care interacționează direct cu consumatorii de substanțe psihoactive de la egal la egal în comunitatea în care trăiesc (activități în teren), precum și desfășoară activități în cadrul Serviciului integrat, conform fișei postului.

10. Serviciul integrat prestează servicii conform Standardelor minime de calitate (anexa nr. 2 la hotărâre).

Capitolul II

PRINCIPIILE DE ORGANIZARE, SCOPUL ȘI OBIECTIVELE SERVICIULUI INTEGRAT

11. Serviciul integrat va fi creat și își va desfășura activitatea în conformitate cu următoarele principii:

- 1) respectarea drepturilor și a demnității umane;

- 2) centrarea pe beneficiar;
- 3) respectarea opiniei beneficiarilor și participativității;
- 4) confidențialitatea;
- 5) oportunitățile egale;
- 6) colaborarea și parteneriatul;
- 7) accesibilitatea;
- 8) menținerea legăturii și implicării familiei, rețelei sociale și comunității, cu acordul beneficiarului.

12. Scopul Serviciului integrat constă în acordarea serviciilor psihosociale pentru reabilitarea și reintegrarea socială a beneficiarilor.

13. Obiectivele Serviciului integrat sînt următoarele:

- 1) asigurarea prestării serviciilor complexe de calitate conform necesităților identificate ale beneficiarilor (femei/bărbați);
- 2) creșterea capacității beneficiarilor de a-și analiza problemele personale și de a-și dezvolta abilitățile de rezolvare a acestora, de a-și crea unele norme și valori de coexistență, precum și de a-și schimba imaginea de sine;
- 3) stabilirea relațiilor prietenoase de comunicare între angajați/beneficiar și beneficiar/beneficiar;
- 4) contribuirea la menținerea complianței tratamentului de substituție și a tratamentului antiretroviral;
- 5) asigurarea incluziunii sociale/reintegrarea în circuitul social-economic activ prin dezvoltarea parteneriatelor de colaborare cu alte instituții/organizații;
- 6) asigurarea referirii pentru accesul la servicii medicale al beneficiarilor care suferă de tuberculoză, HIV/SIDA, hepatită, precum și informarea cu privire la sănătatea reproductivă;
- 7) prevenirea răspîndirii consumului de droguri, infecției HIV, tuberculozei, hepatitelor virale, infecțiilor cu transmitere sexuală, consumului de alcool și reducerea stigmei și discriminării prin desfășurarea campaniilor de informare.

Capitolul III

OBLIGAȚII ȘI DREPTURI

Secțiunea 1

Obligațiile și drepturile Serviciului integrat

14. Obligațiile Serviciului integrat:

- 1) să presteze servicii în conformitate cu Standardele minime de calitate, potrivit prevederilor legislației;
- 2) să asigure informare, asistență, suport în (re)integrare și măsuri de reabilitare psihosocială beneficiarului;
- 3) să dezvolte relații prietenoase cu beneficiarii;
- 4) să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității;
- 5) să păstreze și să utilizeze datele cu caracter personal în siguranță și confidențialitate;
- 6) să asigure beneficiarilor și membrilor familiilor acestora asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;
- 7) să asigure modalități de recepționare, înregistrare și soluționare a plîngerilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Serviciului integrat, în conformitate cu legislația;
- 8) să colaboreze permanent cu autoritățile administrației publice centrale/locale și organele de ordine și drept, alți prestatori de servicii în contextul referirii beneficiarilor și asigurării accesului acestora la alte servicii, conform necesităților individuale;
- 9) să dețină statistica dezagregată pe vîrstă și sexe a consumatorilor de substanțe

psihoactive/clienților terapiei de substituție/membrilor familiilor, după caz, referitor la numărul de:

- a) consultații (per specialist);
 - b) asistență/suport;
 - c) referire în alte servicii;
 - d) vizite la domiciliu;
 - e) cazuri noi identificate;
 - f) cazuri noi incluse în fiecare tip de serviciu (cei care au beneficiat de minimum trei servicii pe parcursul unui trimestru);
 - g) numărul de persoane (re)integrate;
 - h) numărul de persoane care au renunțat la procesul de reabilitare;
 - i) numărul de persoane reabilite;
- 10) să furnizeze fondatorului și altor autorități, la cerere, date statistice deținute de Serviciul integrat;
- 11) să elaboreze și să prezinte fondatorului/prestatorului rapoarte semestriale și anuale privind activitatea desfășurată de către Serviciul integrat;
- 12) să propună, în colaborare cu autoritățile administrației publice locale/centrale, îmbunătățiri/ajustări la cadrul normativ în domeniu, pornind de la performanța Serviciului integrat;
- 13) să asigure formarea inițială și continuă a personalului Serviciului integrat;
- 14) să organizeze campanii de informare privind măsurile de profilaxie HIV, tuberculoză, hepatite și infecții cu transmitere sexuală, formarea atitudinii tolerante față de grupurile vulnerabile, inclusiv informarea în contextul sănătății reproductive.
15. Drepturile Serviciului integrat:
- 1) să colaboreze și să stabilească parteneriate cu autoritățile administrației publice centrale/locale, organele de ordine și drept, asociațiile obștești, instituțiile, organizațiile și agenții economici în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația;
 - 2) să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile administrației publice centrale/locale, instituții și organizații documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea obligațiilor sale;
 - 3) să participe la elaborarea, consultarea și ajustarea documentelor de politici din domeniu;
 - 4) să realizeze scopul și obiectivele Serviciului integrat prin accesarea mijloacelor financiare de la organizații donatoare, agenții și fonduri naționale/internaționale, în conformitate cu legislația națională și acordurile semnate;
 - 5) să participe la instruirea continuă a specialiștilor și voluntarilor în domeniile prioritare de activitate;
 - 6) să asigure măsuri de promovare a Serviciului integrat.

Secțiunea a 2-a

Obligațiile și drepturile beneficiarilor

16. Beneficiarii Serviciului integrat au următoarele drepturi:
- 1) să consimțească serviciile asigurate de către prestator;
 - 2) să depună plângeri în condițiile legislației referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinea și tratamentul personalului etc.;
 - 3) să participe la evaluarea/reevaluarea și elaborarea planului individualizat de asistență;
 - 4) să fie asistat și sprijinit de către personalul Serviciului integrat în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență;
 - 5) să ceară suspendarea sau încetarea prestării serviciilor;

6) să fie informat despre drepturile și obligațiile sale de către Serviciul integrat.

17. Beneficiarii Serviciului integrat au următoarele obligații:

1) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitate, situația familială, socială, economică și la starea sănătății lor, fiind responsabili de veridicitatea acestor informații;

2) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor sociale;

3) să participe activ la procesul de implementare a planului individualizat de asistență;

4) să respecte regulamentul de activitate al Serviciului integrat;

5) să respecte drepturile celor din jur și să se conformeze regulilor interne stabilite în cadrul Serviciului integrat;

6) să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile și personalul Serviciului integrat;

7) să participe la desfășurarea activităților culturale, educaționale și de ergoterapie din cadrul Serviciului, conform capacităților individuale;

8) să aibă un comportament adecvat și o ținută vestimentară decentă.

Capitolul IV

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA

SERVICIULUI INTEGRAT

Secțiunea 1

Organizarea Serviciului integrat

18. Serviciul integrat trebuie să fie amplasat într-o încăpere la sol sau la bloc, în comunitate, amenajat și dotat conform Standardelor minime de calitate, astfel încât să ofere beneficiarilor condiții corespunzătoare de siguranță, confort și accesibilitate.

19. Teritoriul și încăperile utilizate de către Serviciul integrat trebuie să corespundă regulamentelor sanitare și normelor în construcție.

20. Serviciul social integrat are o capacitate de:

1) Serviciul de zi – maximum 50 de beneficiari;

2) Serviciul Locuință tranzitorie – maximum 20 de beneficiari;

3) Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică – maximum 20 de beneficiari.

21. Serviciul integrat prestează un spectru larg de servicii, care variază în funcție de necesitățile beneficiarilor:

1) servicii de informare;

2) sesiuni de consiliere psihologică/psihosocială individual/membrilor familiei (mediere etc.);

3) sesiuni de consiliere prin terapie de grup;

4) sesiuni de consiliere de la egal la egal;

5) sesiuni de consiliere a asistentului social;

6) servicii de referire;

7) servicii de consultație juridică;

8) activitate în teren;

9) activități pentru copii;

10) asistență de (re)integrare;

11) agrement;

12) ergoterapie;

13) kinetoterapie;

14) plasament temporar;

15) servicii de reabilitare în comunitatea terapeutică;

16) alimentație, după caz;

17) asistență igienico-sanitară.

Secțiunea a 2-a
Managementul de caz în cadrul
Serviciului de zi

22. Identificarea și referirea în Serviciul de zi a consumatorilor de substanțe psihoactive se realizează de către: asistentul social comunitar, specialistul consiliere de la egal la egal, medicul narcolog, psihiatru, medicul infecționist, psiholog, voluntari, structurile teritoriale de asistență socială, instituțiile de drept, reprezentanții organizațiilor neguvernamentale, la solicitarea directă a beneficiarului etc.

23. Beneficiarii Serviciului de zi sînt informați de către personal cu privire la serviciile sociale prestate.

24. Admiterea beneficiarului în Serviciul de zi se realizează în baza unei cereri depuse de beneficiar, cu anexarea copieii actului de identitate, iar în cazul în care acesta lipsește, se prezintă alt act care confirmă identitatea persoanei (conform anexei nr. 1 la Regulament).

25. Pentru stabilirea profilului beneficiarului, precum și a situației acestuia, specialistul consiliere de la egal la egal este responsabil de evaluarea inițială (conform anexei nr. 2 la Regulament).

26. La admiterea beneficiarului în Serviciul de zi, managerul semnează un acord de colaborare cu acesta (conform anexei nr. 3 la Regulament).

27. Evaluarea complexă se efectuează de către managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare a Serviciului, cu implicarea beneficiarului și, după caz, a asistentului social comunitar și a membrilor familiei.

28. Pentru fiecare beneficiar în parte se elaborează un plan individualizat de asistență, în baza rezultatelor evaluării complexe (conform anexei nr. 4 la Regulament).

29. Managerul Serviciului asigură revizuirea periodică a planului individualizat de asistență prin organizarea ședințelor de revizuire, conform Standardelor minime de calitate.

30. Managerul de caz întocmește raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență, pe care îl anexează la dosarul beneficiarului.

31. În urma revizuirii planului individualizat de asistență se întocmește un proces-verbal, care se aduce la cunoștința beneficiarului și se anexează la dosarul acestuia.

32. La atingerea obiectivelor din planul individualizat de asistență, managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare și cu beneficiarul decid asupra trecerii acestuia dintr-un tip de serviciu în altul.

33. Transferul beneficiarului dintr-un tip de serviciu în altul se efectuează în baza referirii beneficiarului de către managerul Serviciului de zi, în urma implementării planului individualizat de asistență.

34. Dosarul personal al beneficiarului (conform anexei nr. 5 la Regulament) în original însoțește beneficiarul pe tot parcursul șederii acestuia în Serviciul social integrat (o copie a dosarului personal se păstrează în arhiva fiecărui serviciu specificat în punctul 3).

35. Dosarul personal al beneficiarului corespunde criteriilor de eligibilitate specificate în anexa nr. 6 la Regulament.

Secțiunea a 3-a
Managementul de caz în cadrul
Serviciului Locuință tranzitorie

36. Beneficiarul este referit în Serviciul Locuință tranzitorie de către managerul Serviciului de zi, în baza fișei de referire.

37. La admiterea beneficiarului în Locuința tranzitorie, managerul Serviciului semnează un

acord de colaborare cu acesta (conform anexei nr. 3 la Regulament).

38. Pentru fiecare beneficiar se desemnează un manager de caz.

39. Evaluarea complexă se efectuează de către managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare a Serviciului, cu implicarea beneficiarului și, după caz, a asistentului social comunitar și a membrilor familiei.

40. Pentru fiecare beneficiar se elaborează un plan individualizat de asistență în baza rezultatelor evaluării complexe (conform anexei nr. 4 la Regulament).

41. Managerul Serviciului asigură revizuirea periodică a planului individualizat de asistență prin organizarea ședințelor de revizuire, conform Standardelor minime de calitate.

42. Managerul de caz întocmește Raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență și îl anexează la dosarul beneficiarului.

43. În urma revizuirii planului individualizat de asistență se întocmește un proces-verbal, care se aduce la cunoștința beneficiarului și se anexează la dosarul acestuia.

44. La atingerea obiectivelor din planul individualizat de asistență, managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare și, după caz, cu implicarea beneficiarului, decid asupra trecerii acestuia dintr-un tip de serviciu în altul.

45. Transferul beneficiarului dintr-un tip de serviciu în altul se efectuează în baza referirii beneficiarului de către managerul Locuinței tranzitorii, în urma implementării planului individualizat de asistență.

Secțiunea a 4-a

Managementul de caz în cadrul Serviciului de reabilitare în comunitatea terapeutică

46. Beneficiarul este referit în Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică de către managerul Locuinței tranzitorii în baza fișei de referire.

47. La admiterea beneficiarului în Serviciul de reabilitare în comunitatea terapeutică, managerul Serviciului semnează un acord de colaborare cu acesta (conform anexei nr. 3 la Regulament).

48. Pentru fiecare beneficiar se desemnează un manager de caz.

49. Evaluarea complexă se efectuează de către managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare a Serviciului, cu implicarea beneficiarului.

50. Pentru fiecare beneficiar în parte se elaborează un plan individualizat de asistență, în baza rezultatelor evaluării complexe (conform anexei nr. 4 la Regulament).

51. Managerul Serviciului asigură revizuirea periodică a planului individualizat de asistență prin organizarea ședințelor de revizuire, conform Standardelor minime de calitate.

52. Managerul de caz întocmește Raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență și se anexează la dosarul beneficiarului.

53. În urma revizuirii planului individualizat de asistență se întocmește un proces-verbal, care se aduce la cunoștința beneficiarului și se anexează la dosarul acestuia.

54. La atingerea obiectivelor din planul individualizat de asistență a beneficiarului, în cazul plasamentului de scurtă durată (până la 6 luni de zile), managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare, cu implicarea beneficiarului, după caz, decid asupra prelungirii termenului aflării în Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică (până la 12 luni de zile).

55. La finalizarea procesului de recuperare în comunitatea terapeutică, beneficiarul este referit în comunitate pentru incluziune socială.

56. Procedura de monitorizare postintervenție se realizează de către asistentul social comunitar, cu acordul beneficiarului și, după caz, în colaborare cu specialistul consiliere de la egal

la egal din cadrul Serviciului integrat pe o perioadă de 6 luni, cu elaborarea rapoartelor lunare de monitorizare a cazului.

Secțiunea a 5-a

Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului integrat

57. Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului integrat se realizează la decizia managerilor serviciilor, cu consultarea beneficiarilor, în următoarele situații:

- 1) la realizarea obiectivelor stipulate în planul individualizat de asistență;
- 2) la depășirea unor criterii de eligibilitate a beneficiarului în care acesta s-a încadrat la admiterea în Serviciul integrat;
- 3) la solicitarea beneficiarului;
- 4) la încălcarea în mod repetat a Regulamentului de ordine interioară (încălcarea regimului de disciplină și sanitar, neparticiparea la programe și activități, abuzul de alcool, consumul ilicit de substanțe psihoactive etc.);
- 5) aducerea de prejudicii integrității fizice personale, altor beneficiari sau personalului Serviciului integrat;
- 6) alte situații care pot aduce prejudicii Serviciului integrat și interesului superior al beneficiarului;
- 7) decesul beneficiarului.

58. Închiderea cazului se realizează atunci când se înregistrează progrese durabile în dinamica pozitivă a cazului.

Capitolul V

MANAGEMENTUL ȘI RESURSELE UMANE ALE SERVICIULUI INTEGRAT

59. Personalul specializat angajat al Serviciului integrat este format din: manageri, asistenți sociali, specialiști consiliere de la egal la egal, psihologi și, la necesitate, psihiatru, narcolog și/sau alți specialiști relevanți.

60. Pornind de la necesitățile individuale ale beneficiarilor, prestatorul poate angaja și alți specialiști.

61. Structura organizatorică și statele de personal se aprobă de către fondator/prestator, conform Cerințelor minime privind structura și statele de personal al Serviciului integrat (anexa nr.7 la Regulament).

62. Prestatorul de serviciu integrat angajează personalul în conformitate cu Standardele minime de calitate ale Serviciului integrat și Codul muncii al Republicii Moldova, în baza contractului individual de muncă.

63. Fiecare membru al personalului are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului, certificate prin documente de studii și de formare profesională.

64. Personalul Serviciului integrat își exercită atribuțiile în conformitate cu fișa postului și cu normele deontologice.

65. Înainte de aprobare, candidații la funcțiile specializate urmează cursul de formare inițială, cu durata de 50 de ore, organizat de prestatorul de serviciu.

66. Personalul specializat participă anual la cursuri de formare profesională continuă, cu durata de minimum 20 de ore, organizate de către prestatorul de serviciu.

67. Cursurile de formare profesională continuă sînt asigurate de către prestatorul de serviciu anual.

68. Fiecare serviciu este condus de către un manager. Managerul este angajat în bază de

concurs public și eliberat din funcție de către prestator, în condițiile legislației.

69. Managerii serviciilor trebuie să aibă studii superioare în unul din următoarele domenii: asistență socială, psihologie, pedagogie, drept, medicină, și experiență nu mai puțin de 3 ani.

70. Managerii serviciilor asigură calitatea serviciilor prestate prin organizarea cu regularitate a ședințelor de supervizare profesională a angajaților, pentru consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru.

71. Supervizarea activității și evaluarea performanțelor managerilor serviciilor este asigurată de către prestator.

72. Managerii serviciilor sînt responsabili de elaborarea Planului strategic și anual de dezvoltare al Serviciului.

73. Managerii serviciilor organizează activitatea personalului, administrează toate bunurile materiale și mijloacele bănești transmise în folosință, încheie contracte, eliberează procuri în conformitate cu legislația.

74. În limitele împuternicirilor sale și potrivit legislației, managerul emite ordine și dispoziții referitoare la activitatea Serviciului, efectuează controlul asupra executării lor, aplică stimulări și sancțiuni disciplinare.

75. Managerii serviciilor au dreptul:

1) să primească bunuri materiale conform legislației;

2) să stabilească parteneriate de colaborare cu organizațiile (ne)guvernamentale naționale/internaționale, agenții economici etc.;

3) să colaboreze cu alte instituții de profil în scopul schimbului de experiență și al dezvoltării capacităților profesionale.

76. Managerii serviciilor sînt responsabili de aprobarea fișelor de post ale personalului din subordine, în conformitate cu scopul, obiectivele și Standardele minime de calitate, precum și cu prevederile legislației.

77. Evaluarea performanțelor personalului specializat se realizează anual de către managerii serviciilor, care înaintează, totodată, prestatorului de serviciu rapoarte privind revizuirea anuală a competențelor profesionale ale personalului angajat.

78. Managerul de caz este responsabil de monitorizarea implementării planurilor individualizate de asistență, inclusiv prin organizarea ședințelor de lucru cu membrii echipei multidisciplinare.

79. Angajarea personalului se efectuează de către prestator în bază de concurs, prin încheierea în formă scrisă a unui contract individual de muncă, conform legislației.

80. Angajații Serviciului integrat sînt obligați să păstreze confidențialitatea informațiilor despre viața beneficiarilor și membrilor familiilor lor, obținute în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu.

81. Documentația Serviciului integrat referitoare la resursele umane este formată din:

1) fișele de post ale personalului angajat;

2) dosarele personale ale personalului angajat;

3) rapoartele ședințelor de supervizare;

4) rapoartele de evaluare a performanței profesionale.

82. Dosarele personale ale personalului angajat sînt păstrate conform prevederilor Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Capitolul VI

PROCEDURA DE DEPUNERE ȘI EXAMINARE

A PLÎNGERILOR

83. Prestatorul de serviciu integrat dispune de o procedură de depunere și examinare a plîngerilor privind calitatea serviciilor prestate.

84. Beneficiarii se informează despre procedura de depunere și examinare a plîngerilor.

85. Sesizările privind cazurile de violență, neglijare și exploatare a beneficiarului în Serviciul integrat se înregistrează și se examinează conform standardului 23 (anexa nr. 2 la hotărîre).

86. Prestatorul de Serviciu integrat dispune de Registrul de înregistrare a plîngerilor, care conține inclusiv informații privind modul de examinare a plîngerilor și măsurile întreprinse.

Capitolul VII

FINANȚAREA SERVICIULUI

87. Serviciul integrat este finanțat din contul mijloacelor financiare ale fondatorului/prestatorului, al bugetelor unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea și alte surse, conform legislației.

88. Salarizarea personalului se efectuează conform legislației.

Capitolul VIII

DISPOZIȚII SPECIALE

89. Litigiile apărute în domeniul prestării serviciilor, care nu pot fi soluționate prin concilierea părților sînt transmise spre soluționare instanțelor de judecată, în condițiile legii.

90. Calitatea serviciilor prestate se evaluează periodic și la necesitate de către prestator, structura teritorială de asistență socială, Consiliul Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale și Inspekția Socială.

[anexa nr.1](#)

[anexa nr.2](#)

[anexa nr.3](#)

[anexa nr.4](#)

[anexa nr.5](#)

[anexa nr.6](#)

[anexa nr.7](#)

Anexa nr. 2
la Hotărîrea Guvernului nr.232
din 18 aprilie 2017

STANDARDELE MINIME DE CALITATE

pentru serviciile prestate în cadrul

Serviciului social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție

Capitolul I

ASPECTE GENERALE

Accesibilitatea Serviciului social integrat – standardul 1

1. Prestatorul de serviciu garantează acces egal la Serviciul social integrat (în continuare – *Serviciu integrat*) pentru toți beneficiarii care sînt eligibili.

2. Rezultatul scontat: Orice beneficiar eligibil poate beneficia de Serviciul integrat.

3. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu respectă criteriile de eligibilitate a beneficiarilor.

2) Prestatorul de serviciu întreprinde acțiuni sistematice pentru asigurarea prestării serviciilor de calitate beneficiarilor.

3) Datele de contact ale prestatorului de serviciu (adresa, numărul de telefon/fax și e-mail) sînt disponibile populației.

4) Populația poate contacta prestatorul de serviciu în scris, la telefon/fax, prin e-mail.

5) Personalul Serviciului comunică cu solicitanții sau beneficiarii în limba română sau rusă, în funcție de limba vorbită de acesta.

Informare – standardul 2

4. Prestatorul asigură informarea comunității despre scopul, obiectivele și specificul Serviciului integrat.

5. Rezultatul scontat: Membrii comunității cunosc și înțeleg esența Serviciului integrat.

6. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul pune la dispoziție materiale informative actualizate privind specificul Serviciului integrat, inclusiv într-un limbaj accesibil consumatorilor de substanțe psihoactive și pacienților terapiei de substituție.

2) Prestatorul informează comunitatea despre Serviciul integrat, inclusiv într-un limbaj accesibil consumatorilor de substanțe psihoactive și pacienților terapiei de substituție.

3) Prestatorul asigură consumatorilor de substanțe psihoactive și pacienților terapiei de substituție și membrilor familiilor lor posibilitatea să viziteze în prealabil Serviciul integrat, pentru a cunoaște scopul și obiectivele acestuia, precum și modul de desfășurare a activităților etc.

4) Prestatorul organizează întâlniri cu alți prestatori de servicii sociale/sănătate etc., reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, asociații obștești, în scopul răspîndirii informației cu privire la activitatea Serviciului integrat și al stabilirii relațiilor de colaborare.

5) Prestatorul desfășoară campanii de informare privind prevenirea răspîndirii consumului de droguri, infecției HIV, tuberculozei, hepatitelor virale, infecțiilor cu transmitere sexuală, consumului de alcool, reducerea stigmei și discriminării, precum și privind sănătatea reproductivă.

Nondiscriminare – standardul 3

7. Prestatorul de serviciu asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciului.

8. Rezultatul scontat: Serviciul integrat este prestat fără nici o formă de discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinii politice sau de altă natură, de cetățenie, apartenență etnică sau origine socială, de statutul obținut prin naștere, de situația materială, de gradul și tipul de dizabilitate etc.

9. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul serviciului informează personalul privind prevederile legale în domeniul nondiscriminării.

2) Personalul serviciului cunoaște prevederile legale în domeniul nondiscriminării și aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a serviciului integrat.

Parteneriat – standardul 4

10. Prestatorul stabilește parteneriate cu autoritățile administrației publice centrale/locale, organele de ordine și drept, asociațiile obștești, alte instituții, inclusiv medicale, organizațiile și agenții economici, alți prestatori de servicii relevanți pentru referirea/acordarea serviciilor

suplimentare beneficiarilor.

11. Rezultat scontat: Parteneriatele stabilite contribuie la intensificarea și diversificarea serviciilor oferite beneficiarilor și acordurile se implementează conform obiectivelor stabilite.

12. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul are acorduri de colaborare încheiate cu diferiți prestatori de servicii și cu instituțiile relevante activității.
- 2) Beneficiarii primesc servicii suplimentare în baza acordurilor încheiate.
- 3) Beneficiarii sînt referiți către instituțiile medicale.
- 4) Prestatorul cunoaște și aplică mecanismul de referire a beneficiarului în sistemul de servicii sociale.

Capitolul II

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA

SERVICIULUI INTEGRAT

Secțiunea 1

Structura și baza tehnico-materială a Serviciului integrat

Serviciul de zi – standardul 5

13. Serviciul de zi contribuie direct la incluziunea socială și pregătirea pentru etapa de reabilitare a consumatorilor de substanțe psihoactive și a pacienților terapiei de substituție.

14. Rezultatul scontat: Acordarea suportului necesar beneficiarilor conform necesităților și obiectivelor acestora.

15. Indicatorii de realizare:

- 1) Serviciul de zi are o capacitate de maximum 50 de beneficiari.
- 2) Rapoartele cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență a beneficiarului.
- 3) Numărul beneficiarilor referiți în Serviciul de zi de către: asistentul social comunitar, specialistul consiliere de la egal la egal, medicul narcolog, psihiatru, medicul infecționist, psiholog, voluntari, structurile teritoriale de asistență socială, instituții de drept, reprezentanți ai organizațiilor neguvernamentale, la solicitarea directă a beneficiarului etc.
- 4) Durata medie de aflare a beneficiarului în Serviciul de zi.
- 5) Numărul beneficiarilor care sînt complianți la tratamentul de substituție și la tratamentul antiretroviral.
- 6) Numărul beneficiarilor referiți pentru screening sau tratament în instituții medicale în contextul sănătății reproductive, infecțiilor cu transmitere sexuală, tuberculoză, HIV/SIDA, inclusiv hepatite.
- 7) Numărul campaniilor de informare desfășurate privind prevenirea răspîndirii consumului de droguri, infecției HIV, tuberculozei, hepatitelor virale, infecțiilor cu transmitere sexuală, consumului de alcool, reducerea stigmei și discriminării, precum și privind sănătatea reproductivă.

Serviciul Locuință tranzitorie – standardul 6

16. Prestatorul asigură pregătirea beneficiarului pentru etapa de reabilitare prin comunitatea terapeutică.

17. Rezultatul scontat: Beneficiarul este pregătit pentru etapa de reabilitare prin comunitatea terapeutică.

18. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul dispune de spații adecvate și suficiente pentru prestarea Serviciului Locuință tranzitorie.
- 2) Locuința tranzitorie are o capacitate de maximum 20 de beneficiari.

3) Rapoartele cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență a beneficiarului.

4) Decizia comună a managerului de caz, a echipei multidisciplinare și a beneficiarului privind trecerea acestuia din Serviciul de zi în Serviciul Locuință tranzitorie.

5) Numărul beneficiarilor complianți la tratamentul de substituție și la tratamentul antiretroviral.

6) Numărul beneficiarilor referiți pentru screening sau tratament în instituții medicale în contextul sănătății reproductive, infecțiilor cu transmitere sexuală, tuberculoză, HIV/SIDA, inclusiv hepatite.

7) Durata medie de aflare a beneficiarului în Serviciul Locuință tranzitorie.

Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică – standardul 7

19. Asigurarea beneficiarului cu reabilitare în comunitatea terapeutică.

20. Rezultatul scontat: Reabilitarea beneficiarilor și pregătirea acestora pentru procesul de reintegrare socială.

21. Indicatori de realizare:

1) Serviciul de reabilitare în comunitatea terapeutică are o capacitate de maximum 20 de beneficiari.

2) Rapoartele cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență a beneficiarului.

3) Decizia comună a managerului de caz, a echipei multidisciplinare și a beneficiarului privind trecerea acestuia din Serviciul Locuință tranzitorie în Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică.

4) Numărul beneficiarilor complianți la tratamentul antiretroviral.

5) Durata medie de aflare a beneficiarului în Serviciul de reabilitare în comunitatea terapeutică.

6) Rapoartele lunare de monitorizare a cazului în perioada postintervenție.

Baza tehnico-materială – standardul 8

22. Prestatorul dispune de baza tehnico-materială specifică prestării Serviciului de zi/Serviciului Locuință tranzitorie/Serviciului de reabilitare prin comunitatea terapeutică, inclusiv a autorizațiilor corespunzătoare pentru funcționare.

23. Rezultatul scontat: Baza tehnico-materială funcțională, modernizată și autorizații valabile.

24. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul deține:

a) actele de proprietate și, după caz, contractul de locațiune;

b) autorizațiile: igienico-sanitară și antiincendiară.

2) Serviciul este amplasat într-o încăpere la sol sau la bloc, în comunitate, amenajată și dotată conform standardelor minime de calitate, astfel încât să ofere beneficiarilor condiții corespunzătoare de siguranță, confort și accesibilitate.

Secțiunea a 2-a

Managementul de caz în cadrul Serviciului integrat

Admiterea în Serviciul integrat – standardul 9

25. Prestatorul garantează accesul egal la Serviciul integrat pentru orice solicitant care corespunde criteriilor de eligibilitate.

26. Rezultatul scontat: Orice solicitant eligibil este admis în Serviciul de zi/Serviciul Locuință tranzitorie/Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică în corespundere cu necesitățile individuale și, după caz, cu progresele atinse.

27. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul dispune și aplică o procedură clară de admitere a beneficiarilor în Serviciul

integrat, după cum urmează:

- a) Serviciul de zi;
 - b) Serviciul Locuință tranzitorie;
 - c) Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică.
- 2) Prestatorul dispune de criterii clare de eligibilitate a beneficiarilor pentru fiecare tip de serviciu în parte.

Evaluarea necesităților de asistență ale beneficiarilor Serviciului integrat – standardul 10

28. Prestatorul de serviciu asigură efectuarea evaluării necesităților de asistență ale beneficiarului pentru fiecare tip de serviciu în parte.

29. Rezultatul scontat: Necesitățile fiecărui beneficiar sînt evaluate.

30. Indicatorii de realizare:

1) Evaluarea necesităților de asistență este realizată de către managerul de caz, cu implicarea beneficiarului, a membrilor echipei multidisciplinare, altor specialiști relevanți și, după caz, a asistentului social comunitar și a membrilor familiilor acestora.

2) Evaluarea necesităților de asistență se realizează conform formularelor prezentate în anexele nr. 2 și nr. 4 la Regulament.

Planificarea serviciilor – standardul 11

31. Prestatorul asigură o planificare individualizată a serviciilor pentru fiecare beneficiar.

32. Rezultatul scontat: Fiecare beneficiar dispune de un plan individualizat de asistență, în funcție de tipul de serviciu, necesitățile sale individuale și progresele atinse.

33. Indicatorii de realizare:

1) Planul individualizat de asistență se elaborează în baza rezultatelor evaluării complexe/reevaluărilor cazului beneficiarului.

2) La elaborarea planului individualizat de asistență participă managerul de caz, beneficiarul, managerul Serviciului, personalul Serviciului, membrii echipei multidisciplinare, alți specialiști relevanți și, după caz, membrii familiilor acestora.

3) Procesul de elaborare a planului individualizat de asistență implică analiza dosarului beneficiarului, a progreselor atinse, a comportamentului și atitudinii beneficiarului plasat în Serviciu.

4) Planul individualizat de asistență este elaborat în termen de o săptămîină de la data plasării beneficiarului în Serviciu.

5) Planul individualizat de asistență stabilește:

a) obiectivele ce urmează a fi atinse în cadrul Serviciului de zi/ Serviciului Locuință tranzitorie/Serviciului de reabilitare prin comunitatea terapeutică;

b) perioada aflării în Serviciu;

c) acțiunile care urmează a fi realizate;

d) intervalul de timp pentru fiecare acțiune;

e) serviciile care urmează a fi asigurate beneficiarului;

f) persoanele implicate în realizarea planului individualizat de asistență.

6) În cazul în care beneficiarul necesită și alte servicii decît cele pe care le poate asigura Serviciul, acestea pot fi acordate de alți prestatori de servicii sau instituții din comunitate și vor fi incluse în planul individualizat de asistență.

7) Managerul de caz în comun cu beneficiarul sînt responsabili de implementarea planului individualizat de asistență.

8) Managerul de caz revizuieste planul individualizat de asistență în caz de necesitate, dar nu mai rar de o dată la 3 luni în Serviciul de zi, o dată în lună în Serviciul Locuință tranzitorie și o dată în 3 luni în Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică.

9) Revizuirea planului individualizat de asistență se realizează în cadrul ședințelor de lucru, cu

participarea managerului de caz, a membrilor echipei multidisciplinare, a beneficiarului, a altor specialiști, după caz, a membrilor familiei acestuia.

10) Managerul de caz întocmește procesul-verbal al ședinței de revizuire, în care include concluzii și recomandări privind modificarea/completarea planului individualizat de asistență. Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului integrat – standardul 12

34. Serviciul deține și aplică o procedură privind suspendarea sau sistarea prestării serviciilor.

35. Rezultatul scontat: Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului de zi/Serviciului Locuință tranzitorie/Serviciului de reabilitare prin comunitatea terapeutică se realizează în condiții de siguranță pentru beneficiar.

36. Indicatorii de realizare:

1) Suspendarea sau sistarea se efectuează la cererea beneficiarului și/sau prestatorului sau în baza deciziei echipei multidisciplinare.

2) Temeiurile de sistare sînt:

a) realizarea obiectivelor stipulate în planul individualizat de asistență;

b) depășirea unor criterii de eligibilitate a beneficiarului în care acesta s-a încadrat la admiterea în Serviciu;

c) solicitarea beneficiarului;

d) încălcarea în mod repetat a Regulamentului de ordine interioară (încălcarea regimului de disciplină și sanitar, neparticiparea la programe și activități, abuz de alcool, consumul ilicit de substanțe psihoactive etc.);

e) aducerea de prejudicii integrității fizice personale, altor beneficiari sau personalului Serviciului;

f) alte situații care pot aduce prejudicii Serviciului și interesului superior al beneficiarului;

g) decesul beneficiarului.

3) Condițiile de suspendare sau sistare a prestării serviciilor sînt aduse la cunoștința beneficiarului într-un mod accesibil pentru acesta.

4) În caz de deces al beneficiarului (în lipsa rudelor/posibilităților), prestatorul asigură integrat serviciile funerare, cu respectarea, pe cît este posibil, a dorințelor defunctului.

5) Informația privind suspendarea sau sistarea prestării serviciilor se arhivează în dosarul beneficiarului, în regim de confidențialitate.

Capitolul III

ORGANIZAREA ȘI ADMINISTRAREA SERVICIULUI INTEGRAT

Cadrul de organizare și funcționare a Serviciului integrat – standardul 13

37. Prestatorul asigură un cadru de organizare și funcționare a Serviciului integrat, conform prevederilor legale.

38. Rezultatul scontat: Serviciul este organizat și funcționează conform legislației.

39. Indicatorii de realizare:

1) Serviciul este instituit de către fondator în baza unei decizii de instituire.

2) Fondatorul deține și aplică un regulament de organizare și funcționare a Serviciului integrat, elaborat în baza prezentului Regulament și a Standardelor minime de calitate, conform prevederilor legale, în vederea realizării scopului și obiectivelor acestuia.

3) Personalul Serviciului cunoaște și aplică prevederile legale în activitatea sa.

Planificarea și dezvoltarea Serviciului integrat – standardul 14

40. Prestatorul asigură dezvoltarea planificată a Serviciului integrat în corespundere cu schimbarea necesităților beneficiarilor, comunității, cadrului legal din domeniu și a noilor metode de lucru cu beneficiarii.

41. Rezultatul scontat: Serviciul integrat funcționează și se dezvoltă în baza unei planificări riguroase a activităților, cu respectarea normelor legale în vigoare și a standardelor minime de calitate.

42. Indicatorii de realizare:

1) Managerul Serviciului asigură includerea planificării și dezvoltării Serviciului integrat în documentele strategice (strategii și planuri strategice) elaborate și aprobate de prestator.

2) În baza documentelor strategice aprobate, prestatorul elaborează și actualizează Planul anual de activitate al Serviciului.

3) Planul anual de activitate prevede activități concrete pentru îmbunătățirea calității Serviciului, termenele de realizare și persoanele responsabile de realizarea activităților.

4) La elaborarea/actualizarea Planului anual de activitate, prestatorul de serviciu se conduce de raportul anual de evaluare a Serviciului, precum și de recomandările altor instituții.

Managementul Serviciului – standardul 15

43. Managementul Serviciului este asigurat de către prestator prin intermediul managerului Serviciului.

44. Rezultatul scontat: Serviciul dispune de un sistem de management eficient, proceduri clare de planificare, procurare, gestionare a resurselor umane, financiare și materiale.

45. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul aprobă bugetul Serviciului integrat, iar managerul Serviciului este responsabil de implementarea corectă și în termen a acestuia.

2) Managerul Serviciului este responsabil de încheierea și semnarea contractelor cu furnizorii de servicii și produse pentru asigurarea calității Serviciului integrat.

3) Managerul Serviciului evaluează sistematic nevoile beneficiarilor, necesitățile de menținere a Serviciului și elaborează proiectul bugetului anual, pe care îl prezintă prestatorului.

4) Managerul este responsabil de gestionarea bunurilor Serviciului, purtând răspundere materială pentru acestea.

5) Managerul este responsabil de asigurare, după caz, a beneficiarilor Serviciului cu produse alimentare, medicamente de primă necesitate, îmbrăcăminte, încălțăminte, produse igienico-sanitare, inclusiv materiale educaționale și informaționale, conform normativelor în vigoare.

Evaluarea Serviciului – standardul 16

46. Prestatorul asigură evaluarea Serviciului integrat în vederea îmbunătățirii rezultatelor activității acestuia.

47. Rezultatul scontat: Serviciul integrat este evaluat sistematic și transparent, fiind asigurată calitatea acestuia.

48. Indicatorii de realizare:

1) Evaluarea calității serviciului este realizată de către prestator.

2) Managerul Serviciului elaborează Raportul anual de activitate a Serviciului, pe care-l prezintă prestatorului și fondatorului.

3) La elaborarea Raportului anual de activitate a Serviciului, managerul se conduce de rapoartele trimestriale de activitate.

4) Prestatorul asigură evaluarea Serviciului și elaborează rapoarte de evaluare.

Confidențialitatea – standardul 17

49. Prestatorul asigură prelucrarea datelor cu caracter personal conform prevederilor legislației.

50. Rezultatul scontat: Datele cu caracter personal ale beneficiarului și personalului sînt prelucrate în conformitate cu prevederile legislației referitoare la protecția datelor cu caracter personal.

51. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul deține și aplică o metodologie internă cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal.
- 2) Personalul Serviciului cunoaște și aplică metodologia cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal.
- 3) Prestatorul informează beneficiarul și membrii familiei acestuia despre regulile de operare cu informațiile cu caracter personal.

Capitolul IV

ÎNGRIJIREA, SUPTUL ȘI DEZVOLTAREA CONSUMATORILOR DE SUBSTANȚE PSIHOACTIVE ȘI PACIENȚII TERAPIEI DE SUBSTITUȚIE

Abordarea individualizată – standardul 18

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

Abordare multidisciplinară – standardul 19

55. Prestatorul asigură o abordare multidisciplinară a beneficiarului în procesul de planificare și prestare a serviciului, implicând specialiștii corespunzători.
56. Rezultatul scontat: Beneficiarilor li se acordă sprijin multidisciplinar, în funcție de necesitățile de îngrijire și asistență identificate.
57. Indicatorii de realizare:
- 1) Persoana responsabilă de supervizarea Serviciului implică specialiștii relevanți, precum și personalul angajat la elaborarea și implementarea planului individualizat de asistență a beneficiarului.
 - 2) Sarcinile stabilite și asumate de specialiști se înregistrează în planul individualizat de asistență.

Implicarea beneficiarului – standardul 20

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

Respectarea dreptului la intimitate – standardul 21

61. Prestatorul asigură respectarea dreptului beneficiarilor la intimitate.

62. Rezultatul scontat: Beneficiarul Serviciului se bucură de intimitate și de dreptul la viață privată.

63. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul informează personalul Serviciului și beneficiarul cu privire la dreptul la intimitate a beneficiarului în procesul de prestare a Serviciului.

2) Personalul Serviciului integrat respectă dreptul la intimitate a beneficiarilor din serviciu.

3) Beneficiarul dispune de spațiu personal în cadrul Serviciului.

4) Prestatorul asigură beneficiarilor un mediu cât mai apropiat de cel familial.

Dezvoltarea și consolidarea relațiilor cu membrii familiei și alte persoane importante pentru beneficiar – standardul 22

64. Prestatorul asigură condiții și încurajează dezvoltarea și consolidarea relațiilor beneficiarului cu membrii familiei și alte persoane importante pentru acesta.

65. Rezultatul scontat: Beneficiarul are relații bune cu membrii familiei sale și/sau cu alte persoane importante din viața sa.

66. Indicatorii de realizare:

1) Planul individualizat de asistență conține măsuri pentru dezvoltarea și/sau consolidarea relațiilor beneficiarului cu membrii familiei sale și/sau alte persoane apropiate acestuia.

2) Prestatorul încurajează și facilitează activități în contextul dezvoltării și menținerii relațiilor personale ale beneficiarului cu familia sa și cu alte persoane importante pentru acesta.

Capitolul V

PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Protecția beneficiarului împotriva abuzului și neglijării – standardul 23

67. Prestatorul asigură activități de informare și sensibilizare a beneficiarului împotriva oricărei forme de abuz, discriminării, neglijării, exploatării, tratamentului inuman sau degradant.

68. Rezultatul scontat: Beneficiarul este protejat împotriva oricărei forme de abuz, discriminării, neglijării, exploatării, tratamentului inuman sau degradant.

69. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul dispune și aplică proceduri scrise privind protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de abuz.

2) Prestatorul informează personalul și beneficiarii Serviciului integrat despre procedurile de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz/neglijență asupra beneficiarilor.

3) Personalul cunoaște și aplică, după caz, procedurile cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz/neglijență asupra beneficiarilor.

4) Beneficiarul cunoaște formele și semnele de abuz/neglijență și modalitățile de raportare a acestora.

5) Prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de abuz, neglijare sau exploatare din partea personalului, beneficiarilor și, după caz, a altor persoane din afara Serviciului.

6) Persoanele care identifică situații de abuz, neglijare sau exploatare a unui beneficiar (personalul Serviciului sau, după caz, membrii familiei beneficiarului) au obligația de a înștiința imediat managerul Serviciului integrat și/sau prestatorul despre situația identificată.

7) Prestatorul întreprinde măsuri de protecție conform normelor legale în vigoare, anunțând, după caz, serviciul medical de urgență, poliția, procuratura etc.

8) În caz de necesitate, prestatorul de serviciu facilitează accesul beneficiarului la servicii specializate de consiliere și reabilitare, în funcție de necesitățile acestuia.

Prevenirea violenței și/sau abuzului asupra personalului – standardul 24

70. Prestatorul asigură protecția personalului împotriva oricărei forme de violență și/sau abuz din partea beneficiarilor.

71. Rezultatul scontat: Personalul Serviciului este protejat împotriva eventualelor comportamente violente și/sau de abuz din partea beneficiarilor.

72. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul dispune de un mecanism de prevenire a violenței și/sau abuzului asupra personalului Serviciului din partea beneficiarului.

2) Prestatorul asigură informarea personalului cu privire la riscul comportamentelor violente din partea beneficiarilor, modalitățile de intervenție și răspuns la eventualele situații de criză din partea beneficiarului, precum și cu privire la tehnicile de securitate personală.

3) Personalul are cunoștințe adecvate cu privire la particularitățile individuale de comportament ale beneficiarilor.

4) Personalul manifestă un comportament adecvat, în conformitate cu normele deontologice, care nu provoacă violență din partea beneficiarului și cunoaște modalitățile de comunicare care pot preveni situațiile de violență și/sau abuz din partea beneficiarilor.

5) Situațiile de violență și/sau abuz care apar sînt comunicate persoanei responsabile de serviciu și/sau prestatorului, după caz, și se examinează în cadrul ședințelor de supervizare.

6) În situații de violență și/sau abuz asupra personalului, Serviciul anunță, după caz, serviciul medical de urgență, poliția, procuratura etc.

Depunerea și examinarea reclamațiilor – standardul 25

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

74. Rezultatul scontat: Personalul și beneficiarii Serviciului cunosc procedurile privind depunerea și examinarea reclamațiilor. Reclamațiile sînt examinate în conformitate cu legislația. Reclamantul este informat despre rezultatul examinării reclamației.

75. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul deține și aplică o procedură de primire, înregistrare și examinare a reclamațiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire la lezarea drepturilor beneficiarilor și personalului Serviciului.

2) Prestatorul asigură informarea beneficiarilor și personalului Serviciului despre dreptul acestora de a depune reclamații, procedura de depunere și examinare a reclamațiilor.

3) Prestatorul și personalul garantează că nu vor aplica repercusiuni asupra reclamantului ca urmare a depunerii reclamațiilor și a măsurilor de soluționare întreprinse, după caz.

4) Serviciul deține un registru privind evidența reclamațiilor depuse și descrierea succintă a rezultatului examinării.

Capitolul VI

RESURSE UMANE

Structura, calificarea și angajarea personalului – standardul 26

76. Serviciul dispune de o structură și de state de personal în concordanță cu scopul și obiectivele acestuia.

77. Rezultatul scontat: Beneficiarii sînt asistați de personal suficient și calificat.

78. Indicatorii de realizare:

1) Structura de personal este descrisă în organigrama Serviciului.

2) Recrutarea, evaluarea și angajarea personalului este realizată prin concurs de către prestatorul/managerul Serviciului, în conformitate cu prevederile legislației.

3) Pentru fiecare poziție a personalului Serviciului există o fișă a postului, corelată cu scopul și obiectivele Serviciului, în care sînt prevăzute rolul și responsabilitățile angajatului, calificarea, experiența, abilitățile profesionale, calitățile morale etc. Fișele postului se revizuie periodic.

4) Fiecare angajat are calificarea și experiența solicitată de fișa postului, confirmate prin certificate și/sau documente de formare profesională.

5) Fiecare angajat cunoaște și respectă prevederile fișei postului pe care îl ocupă.

6) Personalul Serviciului activează în corespundere cu planul individualizat de asistență a beneficiarului și fișa postului.

7) Prestatorul poate antrena voluntari în prestarea Serviciului, în condițiile legii.

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

Formarea profesională a personalului – standardul 27

79. Prestatorul asigură formarea profesională a personalului în scopul sporirii nivelului lor de competențe profesionale pentru oferirea serviciilor de calitate.

80. Rezultatul scontat: Personalul Serviciului este instruit inițial și continuu.

81. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul:

a) planifică și organizează formarea profesională inițială și continuă a personalului Serviciului integrat;

b) identifică mijloace financiare necesare pentru formarea personalului Serviciului;

c) ține evidența instruirilor de care a beneficiat personalul Serviciului.

2) Managerul Serviciului:

a) identifică și prezintă prestatorului necesitățile de formare ale personalului Serviciului integrat;

b) elaborează planul anual de instruire a personalului Serviciului.

3) Angajații Serviciului participă la cursuri de formare inițială, de 50 de ore, și de formare profesională continuă, de cel puțin 20 de ore.

Supervizarea personalului – standardul 28

82. Prestatorul asigură supervizarea continuă a personalului în vederea consolidării competențelor profesionale ale acestuia, gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.

83. Rezultatul scontat: Personalul Serviciului este supervizat continuu, asigurînd servicii de calitate pentru beneficiari.

84. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul realizează supervizarea profesională a personalului Serviciului integrat prin organizarea ședințelor de supervizare.

2) Ședințele de supervizare se desfășoară individual și în grup.

3) Ședințele de supervizare sînt organizate în caz de necesitate, dar nu mai rar decît o dată în lună.

4) Ședințele de supervizare sînt organizate pentru consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și timpului de lucru.

5) În cadrul ședințelor de supervizare sînt discutate:

a) cazurile beneficiarilor din cadrul Serviciului;

b) problemele cu care se confruntă personalul în procesul de îngrijire și susținere a acestora;

c) identificarea soluțiilor pentru rezolvarea problemelor;

d) repartizarea sarcinilor și gestionarea realizării acestora;

e) schimbul de experiență între personalul Serviciului;

f) consolidarea spiritului de echipă;

g) identificarea necesităților de instruire a personalului;

- h) consilierea stărilor emoționale pentru prevenirea arderii profesionale a personalului;
- i) alte aspecte ce țin de buna funcționare a Serviciului.

Evaluarea personalului – standardul 29

85. Prestatorul asigură evaluarea continuă a competențelor profesionale ale personalului.

86. Rezultatul scontat: Personalul Serviciului este evaluat continuu.

87. Indicatorii de realizare:

1) Evaluarea personalului se realizează anual.

2) Prestatorul evaluează competențele managerului Serviciului. Competențele profesionale ale celuilalt personal sînt evaluate de către managerul Serviciului. Evaluarea se bazează pe rezultatele activității personalului în prestarea Serviciului și ale cursurilor de formare profesională.

3) Rezultatele evaluării personalului sînt incluse în raportul anual de evaluare a personalului și sînt utilizate în procesul de identificare a necesităților de formare a acestuia.