



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÎRE nr. _____

din _____
Chișinău

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

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 hotărîri se pune în sarcina Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei.

Prim-ministru

PAVEL FILIP

REGULAMENTUL-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, funcționare, scopul și obiectivele acestuia.
2. Serviciul social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție se axează pe trei elemente clasice de bază: Serviciu de zi, Locuință tranzitorie, Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică.
3. Serviciul social integrat (în continuare – Serviciu integrat) este o platformă compusă din trei tipuri de servicii, cu diferite forme de organizare:
 - a) Servicii de zi;
 - b) Locuință tranzitorie;
 - c) Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică.
4. Serviciul integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție, reprezintă gama de servicii sociale publice (create în subordinea autorității administrației publice locale de nivelul al doilea) sau private specificate în punctul 3 al prezentului Regulament, înregistrate conform legislației.
5. Serviciul integrat este acreditat separat per serviciu (Serviciul de zi, Locuința tranzitorie, Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică) în conformitate cu prevederile Legii nr. 129 din 08 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, cont trezorerial/bancar, ștampilă, sigiliu, antet și simbolică.
9. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate mai jos semnifică următoarele:

- 1) **Serviciul social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție** – gama de servicii psihosociale și servicii de reabilitare prestate în cadrul Serviciului de zi, Locuință tranzitorie și Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică, în baza unei abordări complexe, și a necesităților individuale identificate.
- 2) **Beneficiarii Serviciului integrat** – cetățeni ai Republicii Moldova și străinii specificați la art. 2 alin. (1) 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 substituției, persoanele dependente de alcool și membrii familiilor acestora.
- 3) **Serviciul de zi** – activități de informare, consiliere, consultații, mediere, referire, terapie (de grup, de familie, prin muncă (ergoterapie)) agrement, axate pe abordarea individualizată și non-discriminatorie.
- 4) **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.
- 5) **Servicii psihosociale** – metode și tehnici utilizate în acordarea suportului psihosocial și reabilitarea consumatorilor de substanțe psihoactive.
- 6) **Serviciul de reabilitare** - măsuri orientate asupra prevenirii recăderilor, prestate în regim de plasament temporar adresate persoanelor care au finalizat etapa de dezintoxicare sau care rămân a fi dependente, dar nu manifestă simptome evidente de abținere ce necesită dezintoxicare.
- 7) **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.
- 8) **Comunitatea 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 acestora.
- 9) **Echipa multidisciplinară** – grupul 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.
- 10) **Manager de caz** – asistent social din cadrul Serviciului integrat, desemnat de către fiecare Manager de serviciu în parte.
- 11) **Managementul de caz** – procesul 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 aprobată de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei.
- 12) **Specialist consiliere de la egal la egal** – persoana 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 Hotărîrea Guvernului nr. din privind 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).

Capitolul II

Principiile de organizare, scopul și obiectivele Serviciului social integrat

11. Serviciul integrat va fi creat și își va desfășura activitatea în conformitate cu următoarele principii:
 - 1) respectării drepturilor și a demnității umane;
 - 2) centrării pe beneficiar;
 - 3) respectării opiniei beneficiarilor și participativității;
 - 4) confidențialității;
 - 5) oportunități egale;
 - 6) colaborării și parteneriatului;
 - 7) accesibilității;
 - 8) menținerii legăturii și implicării familiei, rețelei sociale și comunității, cu acordul beneficiarului.
12. Scopul Serviciului integrat, constă în acordarea serviciilor psiho-sociale pentru reabilitarea și reintegrarea socială a beneficiarilor.
13. Obiectivele Serviciului integrat sînt următoarele:
 - 1) asigurarea prestării serviciilor complexe de calitate conform necesităților identificate a beneficiarilor (femei/bărbați);
 - 2) creșterea capacității beneficiarilor de a-și analiza problemele personale și de a-și dezvolta abilități de rezolvare a acestora, dezvoltarea unor norme și valori de coexistență, precum și schimbarea imaginii de sine;
 - 3) stabilirea relațiilor prietenoase de comunicare între angajați/beneficiar și beneficiar/beneficiar;
 - 4) contribuirea la menținerea complianței tratamentului de substituție și 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 a beneficiarilor care suferă de TB, 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
Obligațiile și drepturile
Secțiunea 1

Obligațiile și drepturile Serviciului social 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 psiho-socială beneficiarului;
- 3) să dezvolte relații prietenoase cu beneficiarii;
- 4) să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității;
- 5) să păstreze și 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/clientilor terapiei de substituție/membrilor familiilor, după caz, referitor la numărul de: consultații (per specialist); asistență/suport; referire în alte servicii; vizite la domiciliu; cazuri noi identificate; cazuri noi incluse în fiecare tip de serviciu (*cei care au beneficiat minimum trei servicii pe parcursul unui trimestru*); numărul de persoane (re)integrate; persoane care au renunțat la procesul de reabilitare; 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 Serviciu;
- 12) să propună în colaborare cu autoritățile administrației publice locale/centrale îmbunătățiri/ajustări la cadrul normativ în domeniu, reieșind din 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, TB, 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; asociații obștești; instituții; organizații și agenți 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 2

Obligațiile și drepturile Beneficiarilor

16. Beneficiarii Serviciului integrat au următoarele drepturi:

- 1) de a consimți asupra serviciilor asigurate de către prestator;
- 2) de a aplica plângeri în condițiile legislației referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinii și tratamentului personalului, etc;
- 3) de a participa la evaluarea/reevaluarea și elaborarea planului individualizat de asistență;
- 4) de a fi asistat și sprijinit de către personalul Serviciului integrat în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență;
- 5) de a cere suspendarea sau încetarea prestării serviciilor;
- 6) de a fi informat despre drepturi și obligații în calitate de beneficiar al Serviciului 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 pentru 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 activitatea a 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 Centrului, conform capacităților individuale;
- 8) să aibă un comportament adecvat și o ținută vestimentară decentă.

Capitolul IV

Organizarea și funcționarea Serviciului social 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 - maxim 50 beneficiari;
 - 2) Locuință tranzitorie – maxim 20 beneficiari;
 - 3) Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică – maxim 20 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 terapia 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) Activitatea în teren;
 - 9) Activități pentru copii;
 - 10) Asistență de (re)integrare;
 - 11) Agreement;
 - 12) Ergoterapie;
 - 13) Kinetoterapie;
 - 14) Plasament temporar;
 - 15) Servicii de reabilitare prin comunitatea terapeutică;
 - 16) Alimentație, după caz;
 - 17) Asistență igienico-sanitară.

Secțiunea 2

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, instituții de drept, reprezentanți ai ONG, la solicitarea directă a beneficiarului, etc.
23. Beneficiarii Serviciului de zi sînt informați de 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 copiei actului de identitate, în cazul în care acesta lipsește se prezintă alt act care confirmă identitatea persoanei (conform Anexei nr. 1 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție).
25. Pentru stabilirea profilului beneficiarului precum și situația acestuia, specialistul consiliere de la egal la egal este responsabil de evaluarea inițială (conform Anexei nr. 2 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție).
26. La admiterea beneficiarului în Serviciul de zi, managerul semnează un acord de colaborare cu acesta (conform Anexei nr. 3 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție).
27. Evaluarea complexă se efectuează de către managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare a Serviciului cu implicarea beneficiarului, după caz, a asistentului social comunitar și membrilor familiei.
28. Pentru fiecare beneficiar în parte este elaborat un Plan individualizat de asistență în baza rezultatelor evaluării complexe (conform Anexei nr. 4 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție).
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 și anexarea acestuia în dosarul beneficiarului.
31. În rezultatul revizuirii planului individualizat de asistență se întocmește un proces verbal, care se aduce la cunoștința beneficiarului și se stochează în dosarul acestuia.
32. La atingerea obiectivelor din Planul individualizat de asistență, Managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare și cu implicarea beneficiarului, 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 rezultatul implementării planului individualizat de asistență.
34. Dosarul personal al beneficiarului (conform Anexei nr. 5 la prezentul 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 al prezentului Regulament).
35. Dosarul personal al beneficiarului corespunde criteriilor de eligibilitate specificate în Anexa nr. 6 al prezentului Regulament.

Secțiunea 3

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 Serviciul locuință tranzitorie, managerul Serviciului semnează un acord de colaborare cu acesta (conform Anexei nr. 3 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție).
38. Pentru fiecare beneficiar este desemnat 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, după caz, a asistentului social comunitar și membrilor familiei.
40. Pentru fiecare beneficiar în parte este elaborat un Plan individualizat de asistență în baza rezultatelor evaluării complexe (conform Anexei nr. 4 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție).
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 în dosarul beneficiarului.
43. În rezultatul revizuirii planului individualizat de asistență se întocmește un proces verbal, care se aduce la cunoștința beneficiarului, și se anexează în dosarul acestuia.
44. La atingerea obiectivelor din Planul individualizat de asistență, Managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare și 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 Serviciului locuință tranzitorie, în rezultatul implementării planului individualizat de asistență.

Secțiunea 4

Managementul de caz în cadrul Serviciului de reabilitare prin comunitatea terapeutică

46. Beneficiarul este referit în Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică de către Managerul Serviciului locuință tranzitorie în baza fișei de referire.
47. La admiterea beneficiarului în Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică, managerul Serviciului semnează un acord de colaborare cu acesta (conform Anexei nr. 3 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție).
48. Pentru fiecare beneficiar este desemnat 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 este elaborat un Plan individualizat de asistență în baza rezultatelor evaluării complexe (conform Anexei nr. 4 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție).
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 îl anexează în dosarul beneficiarului.
53. În rezultatul revizuirii planului individualizat de asistență se întocmește un proces verbal, care se aduce la cunoștința beneficiarului, și se stochează în 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 și 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 baza comunității terapeutice beneficiarul este referit în comunitate pentru incluziune socială.
56. Procedura de monitorizare post-intervenție este realizată 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 de zile, cu elaborarea rapoartelor lunare de monitorizare a cazului.

Secțiunea 5

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; abuz de alcool; consumului 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 managerii Serviciului integrat, asistenți sociali, specialiști consiliere de la egal la egal, psihologi, la necesitate psihiatru, narcolog și/sau alți specialiști relevanți.
60. Reieșind din necesitățile individuale ale beneficiarilor, prestatorul poate angaja și alți specialiști.
61. Structura organizatorică și statele de personal sînt aprobate de către fondator /prestator, conform Cerințelor minime privind structura și statele de personal al Serviciului integrat (Anexa nr.7 al prezentului Regulament).
62. Prestatorul de serviciu integrat angajează personalul în conformitate cu standardele minime de calitate ale Serviciului social integrat și Codul Muncii, 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 ore, organizat de prestatorul de serviciu.
66. Personalul specializat, anual, participă la cursuri de formare profesională continuă cu durata de minimum 20 de ore, organizate de 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. Managerul Serviciului are studii superioare în unu din domeniile: asistenței sociale, psihologiei, pedagogiei, dreptului, medicinei și experiență nu mai puțin de 3 ani.
70. Managerii Serviciilor asigură calitatea Serviciului prestat prin organizarea cu regularitate a ședințelor de supervizare profesională a angajaților în vederea consolidării competențelor profesionale, gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.
71. Supervizarea activității și evaluarea performanțelor managerilor Serviciilor este asigurată de 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, managerii emit ordine și dispoziții referitoare la activitatea Serviciului, efectuează controlul asupra executării lor, aplică stimulări și sancțiuni disciplinare.
75. Managerii Serviciilor au dreptul să: primească bunuri materiale conform legislației; stabilească parteneriate de colaborare cu organizațiile (ne)guvernamentale naționale/internaționale, agenți economici, etc.; colaboreze cu alte instituții de profil în scopul schimbului de experiență și dezvoltării capacităților profesionale.
76. Managerii Serviciilor sînt responsabili de aprobarea fișelor de post ale personalului, în conformitate cu scopul, obiectivele și standardele minime de calitate, precum și cu prevederile legislației.
77. Evaluarea performanțelor personalului specializat este realizată anual de managerul Serviciului, care, totodată, înaintează 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 membrii familiilor lor, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu.
81. Documentația Serviciului integrat referitoare la resursele umane:
 - 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 protecție 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 sînt informați despre procedura de depunere și examinare a plîngerilor.
85. Sesizările privind cazurile de violență, neglijare și exploatare a beneficiarului în Serviciu integrat sînt înregistrate și examinate conform Standardului nr. 23 (*Anexa nr. 2 la prezenta Hotărîre de Guvern*).
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, ale 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
la Regulamentul-cadru privind organizarea și
funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de
substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție

Dlui _____

Managerul Serviciului _____

de la cet. _____

domiciliat _____

Cerere-tip

Rog să acceptați admiterea mea în Serviciul _____
_____, în legătură cu

(descrierea situației)

Cu condițiile admiterii și sistării serviciilor; gama serviciilor prestate; regulamentul intern al Serviciului și regulile de comportament în timpul prestării serviciilor sunt cunoscut (ă).

” _____ ” _____ 20 _____

semnătura

Anexa nr. 2
la Regulamentul-cadru privind organizarea și
funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de
substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție

Ancheta socială
privind evaluarea inițială a persoanei adulte consumator de substanțe
psihoactive

Nume: _____ din _____ 20
Prenume: _____ Patronimic: _____

specialistului consiliere de la egal la egal

Nume: _____ Prenume: _____ Patronimic: _____

al persoanei identificate

Sex: F M Data nașterii: _____ Locul nașterii _____

Adresa de domiciliu: _____

Telefon _____

Starea civilă (numai pentru adulți): Celibatar/ă Căsătorit/ă Divorțat/ă
Separat/ă Concubinaj Văduv/ă

Numărul copiilor: Nu are 1 2 3 Mai mulți (specificați) _____

Încadrat în câmpul muncii: Da Nu Altele _____

Deține în proprietate spațiu locativ: Da Nu Altele _____

Consumă substanțe psihoactive: Da Nu Altele _____

Tipurile de droguri consumate în prezent _____

Căile de administrare: Per os Inhalăție Injectabil Fumat

Periodicitatea: Des (în fiecare zi/peste o zi) Periodic (1-2 pe săptămână)
Rar (1-2 ori/lună)

Starea generală a sănătății: Bună Satisfăcătoare Rea

Concluzii și recomandări _____

Anexa nr. 3
la Regulamentul-cadru privind organizarea și
funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de
substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție

Acord de colaborare nr. _____

Serviciul _____ pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție _____

(denumirea)

(localitatea, sediul)

care activează conform Regulamentului, nr. ____ din data de _____ anul ____ reprezentat de _____, care activează în calitate de _____, numit în continuare Serviciu, pe de o parte, și _____ pe de altă parte, numit în continuare beneficiar, domiciliat _____ tel. _____, titular al buletinului de identitate _____ nr. _____, eliberat de of. _____, la data _____, au încheiat prezentul Acord de colaborare:

I. Obiective:

II. Drepturile și responsabilitățile părților:

Serviciul:

Beneficiarul:

III. Serviciile prestate: _____

IV. Durata Acordului: _____

V. Rezilierea Acordului _____

VI. Încetarea Acordului _____

VI. Subsemnatul (a), _____

am luat cunoștință de faptul că acest Acord se încheie pe o perioadă determinată de timp și că nerespectarea obligațiilor asumate determină încetarea intervenției din partea Serviciului

_____.

V. Data întocmirii Acordului: _____

Semnăturile părților:

Managerul Serviciului

Beneficiarul/membrii familiei/reprezentantul legal

Anexa nr. 4

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

**Evaluarea complexă
a persoanei adulte consumator de substanțe psihoactive**

Data, luna, anul realizării: _____

Numele evaluatorilor:

Tipul organizației de referință: APL ONG OI Organe de drept Altele

Specificați tipul organizației

Organizația de referință: _____

Managerul de caz: _____

Alți specialiști: _____

I. DATE PERSONALE

Nume: _____ **Prenume:** _____

Patronimic: _____

Sex: F M **Data nașterii:** _____ **Număr de telefon:** _____

Adresa la domiciliu: _____

Adresa de reședință (în cazul în care diferă): _____

Acte de identitate: pașaport formularul nr.9 adeverință de naștere
 fără documente

Cetățenie: Moldova Apatrid Refugiat protecție umanitară Altă țară

Naționalitate/Etnie: Moldovean Rus Găgăuz Român Altă naționalitate

Starea civilă: Necăsătorit/ă Căsătorit/ă
 Divorțat/ă Locuiesc separat Concubinaj Văduv/ă

Educație: Medii nefinalizate Medii Medii speciale
 Superioare nefinalizate Superioare
 Altele _____

În cazul în care nu aveți studii, indicați nivelul de educație (poate beneficiarul citi și scrie?)

Citesc: Da Cu dificultăți Nu **Scriu:** Da Cu dificultăți Nu

Statutul ocupațional: Fără loc de muncă Lucrez permanent Lucrez temporar
 Învăț Pensionar Lucrez în străinătate
 Concediu de îngrijire a copilului
 Intenționez să plec în străinătate

Profesie/specialitate: _____

Experiență de muncă pe specialitate: Da Nu Precizați _____

Statut economic: nu am mijloace pentru strictul necesar
 am mijloace doar pentru strictul necesar
 am mijloace pentru îmbrăcăminte
 am mijloace pentru haine și obiecte de uz casnic
 pot să-mi permit să-mi cumpăr un automobil

Condiții de trai: apartament cămin locuință închiriată fără casă
 Câte persoane locuiesc în locuința Dvs.? _____

II. DATE DESPRE FAMILIE

Gradul de rudenie	Nume, sex	*Anul nașterii	Relația beneficiarul cu	Locuiesc pe același teritoriu
Soț/Soție			<input type="checkbox"/> bună <input type="checkbox"/> satisfăcătoare <input type="checkbox"/> dificilă <input type="checkbox"/> nu este	Da Nu
Mamă:			<input type="checkbox"/> bună <input type="checkbox"/> satisfăcătoare <input type="checkbox"/> dificilă <input type="checkbox"/> nu este	Da Nu
Tată			<input type="checkbox"/> bună <input type="checkbox"/> satisfăcătoare <input type="checkbox"/> dificilă <input type="checkbox"/> nu este	Da Nu
Copii (certificatul de naștere)			<input type="checkbox"/> bună <input type="checkbox"/> satisfăcătoare <input type="checkbox"/> dificilă <input type="checkbox"/> nu este	Da Nu
			<input type="checkbox"/> bună <input type="checkbox"/> satisfăcătoare <input type="checkbox"/> dificilă <input type="checkbox"/> nu este	Da Nu
			<input type="checkbox"/> bună <input type="checkbox"/> satisfăcătoare <input type="checkbox"/> dificilă <input type="checkbox"/> nu este	Da Nu
*Frați/surori:			<input type="checkbox"/> bună <input type="checkbox"/> satisfăcătoare <input type="checkbox"/> dificilă <input type="checkbox"/> nu este	Da Nu

*Altele			<input type="checkbox"/> bună <input type="checkbox"/> satisfăcătoare <input type="checkbox"/> dificilă <input type="checkbox"/> nu este	Da	Nu
---------	--	--	--	----	----

Sunteți unicul tutore al copiilor Dvs.? da nu

(Dacă da, anexați documente de confirmare) _____

V-ați adresat la cabinetul pentru planificarea familiei? da nu

Dacă da, unde anume? _____

III. STAREA DE SĂNĂTATE

Persoană cu dizabilități : severă accentuată medie

persoană cu dizabilități din copilărie

în proces de acordare a statutului de persoană cu dizabilitate

Incapacitate de exercițiu: da nu am un tutore oficial

nu am un tutore oficial (*Documente de confirmare*)

Beneficiarul se află la evidență în Spitalul dermatologie și maladii comunicabile în legătură cu HIV-statut: da nu

Beneficiarul se află la evidență TARV da nu

Începutul tratamentului	Înteruperea tratamentului	Cauza întreruperii

Ultimele rezultate CD4 data _____ rezultat _____

dinamică pozitivă negativă stabilă

Suferiți în prezent de boli cronice? da nu

Dacă aveți boli cronice, ați consultat medicul? da nu

	Da	Nu	Nu știu	A urmat tratamentul	Urmeză tratament	Abandon
HIV						
Tuberculoză						
Hepatită tip _____						
BTS _____						
Boli mintale						
Alte boli (concretizați)						

Aveți un partener sexual permanent? da nu
 Sunteți mulțumit/ă de calitatea vieții sexuale? da nu
 Știți că partenerul Dvs. ar suferi de BTS? da nu
 S-a adresat partenerul Dvs. la o clinică, pentru tratamentul BTS? da nu
 Dacă aveți copii sugari, știți despre necesitatea trecerii la alimentația artificială? da nu

V-ați ciocnit vreodată de impactul negativ al substanțelor psihoactive asupra sănătății reproducerii? da nu

Dacă da, ce fel de substanțe? _____

Cunoașteți metodele de contracepție? da nu

Folosiți metodele de contracepție? da nu

Dacă da, care anume? _____

De unde luați contraceptivele? _____

Cunoașteți metodele de întrerupere a sarcinii (avort)? da nu

Ați avut vreun avort? da nu

Aveți nevoie de o consultație în chestiuni de contracepție, avort și alte aspecte ale sănătății sexual-reproductive? da nu

La moment clientul sau concubina clientului este însărcinată da nu

Dacă da, indicați săptămâna de sarcină _____

(Documente de confirmare după posibilitate și în caz de necesitate) _____

Se află la evidența medicului? da nu

Data ultimei vizite la medic _____

Radiografia pulmonară standard **Fluorografie:** data ultimului diagnostic _____ rezultat + -

A trecut clientul cursul de tratament contra tuberculozei: da nu

Dacă da, atunci completați tabelul

Începerea tratamentului	Întreruperea tratamentului	Cauza întreruperii

Toxoplasmoza: da nu Dacă a trecut tratamentul: da nu
 Oncologie: da nu Dacă a trecut tratamentul: da nu
 Alte boli cronice: da nu Dacă da, atunci _____

IV. CONSUMUL DE SUBSTANȚE PSIHOACTIVE:

Droguri injectabile regulat periodic rareori sezonier nu
 Care anume _____

Droguri neinjectabile regulat periodic rareori nu

Care anume _____

Alcool regulat periodic rareori nu

Vă aflați la evidență la Dispensarul Republican de Narcologie? da nu

Farmacoterapie cu metadonă:

Urmați o terapie cu metadonă? da nu

Perioada urmării continui a terapiei cu metadonă _____

V. ASPECTE DE ORDIN JURIDIC:

Antecedente penale da nu

Perioada (ani) petrecută în locurile de privațiune de libertate _____

Data ultimei eliberări (*deținerea certificatului de eliberare*) _____

Probleme cu organele de drept (de ex., supraveghere, anchetă, cerere de acțiune în judecată) _____

Cunoașteți drepturile sexuale și reproductive pe care le aveți? da nu

V-au fost încălcate anterior drepturile sexuale și reproductive? da nu

Ați fost supus/ă violenței, inclusiv celei sexuale? da nu

Dețineți o poliță medicală? da nu

Aveți nevoie de consultația unui jurist? da nu

VI. ALTELE:

La ce alte organizații ați apelat după ajutor? _____

Semnătura beneficiarului _____

Data _____

Semnătura intervievatorului _____

Data _____

În cazul în care informațiile au fost modificate, precizați care anume

Semnătura beneficiarului _____ Data _____

Semnătura intervievatorului _____ Data _____

VII. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

Anexa nr. 5
la Regulamentul-cadru privind organizarea și
funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de
substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție

Dosarul personal al beneficiarului

Dosarul personal al beneficiarului include, (după caz) următoarele acte:

- a) cererea personală de admitere în serviciu;
- b) copia actului de identitate;
- c) copia legitimației de pensionar, după caz;
- d) certificate de dizabilitate și capacitate de muncă, după caz;
- e) copia poliței de asigurare obligatorie de asistență medicală, după caz;
- f) certificat privind angajare în câmpul muncii, după caz;
- g) ancheta socială privind evaluarea inițială a persoanei adulte consumator de substanțe psihoactive;
- h) raport de evaluare inițială realizat de către specialistul consiliere de la egal la egal și asistentul social al Serviciului;
- i) proces verbal a echipei multidisciplinare a Serviciului referitor la complexitatea cazului;
- j) evaluarea complexă efectuată de către managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare a Serviciului cu implicarea beneficiarului, după caz, a asistentului social comunitar și membrii familiei. În dependență de caz dosarul se va completa cu ancheta socială completată de asistentul social comunitar;
- k) rapoarte de monitorizare cu privire la progresul beneficiarului înregistrat pe parcursul implementării planului individualizat de asistență;
- l) planul de monitorizare post-intervenție;
- m) rapoartele lunare de monitorizare post-intervenție.

Anexa nr. 6
la Regulamentul-cadru privind organizarea și
funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de
substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție

Criteriile de eligibilitate a beneficiarului Serviciului integrat

Criteriile de eligibilitate a beneficiarului Serviciului integrat:

1. consumator/dependent de substanțe psihoactive;
2. consumator/dependent de droguri injectabile;
3. pacient al terapiei de substituție;
4. persoană dependentă de alcool.

Anexa nr. 7
la Regulamentul-cadru privind organizarea și
funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de
substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție

Cerințele minime privind structura și statele de personal al Serviciului social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție

1. Structura și statele de personal se stabilesc în corespundere cu scopul și obiectivele Serviciului.

2. Structura de personal al Serviciului include:

Funcția	Numărul de unități / condiții speciale
Personal de conducere	
1. Manager	1 unitate în serviciu
2. Contabil-șef	1 unitate în serviciu
Personal pentru serviciile prestate beneficiarilor	
1. Asistent social	3 unități în serviciu
2. Instructor ergoterapie	1 unitate în serviciu
3. Psiholog	3 unități în serviciu
4. Psiholog în specialitatea psihoterapie	2 unități în serviciu
5. Pedagog social	1 unitate în serviciu
6. Juristconsult	0,5 unitate în serviciu
7. Specialist consiliere de la egal la egal	5 unități în serviciu
Personal auxiliar	
1. Administrator	1 unitate în serviciu
2. Îngrijitor încăperi de producție și de serviciu	1 unitate în serviciu
3. Șofer	1 unitate în serviciu

**Standardele minime de calitate pentru serviciile prestate în cadrul
Serviciului social integrat pentru consumatorii de substanțe
psihoeactive 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 email) sunt disponibile populației.
 4. Populația poate contacta prestatorul de serviciu în scris, la telefon/fax, prin email.
 5. Personalul serviciului comunică cu solicitanții sau beneficiarii în limba română sau rusă, în funcție de limba vorbită de acesta.

Informare – Standardul 2

- 1) Prestatorul asigură informarea comunității despre scopul, obiectivele și specificul Serviciului integrat.
- 2) **Rezultatul scontat:** Membrii comunității cunosc și înțeleg esența Serviciului integrat.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestatorul dispune de materiale informative actualizate privind specificul Serviciului integrat, inclusiv într-un limbaj accesibil consumatorilor de substanțe psihoeactive și pacienții terapiei de substituție.
 2. Prestatorul informează comunitatea despre Serviciul integrat, inclusiv într-un limbaj accesibil consumatorilor de substanțe psihoeactive și pacienții terapiei de substituție.
 3. Prestatorul asigură consumatorilor de substanțe psihoeactive și pacienților terapiei de substituție și membrilor familiilor lor posibilitatea să viziteze Serviciul integrat pentru a cunoaște scopul și obiectivele, inclusiv 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 vederea informării cu privire la activitatea Serviciului integrat și stabilirea relațiilor de colaborare.
5. Prestatorul desfășoară campanii de informare privind prevenirea răspândirii consumului de droguri, infecției HIV, tuberculozei, hepatitelor virale, infecțiilor cu transmitere sexuală, consumului de alcool, reducerea stigmei și discriminării, inclusiv informarea în contextul sănătății reproductive.

Nondiscriminare – Standardul 3

- 1) Prestatorul de serviciu asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciului.
- 2) **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, apartenența etnică sau origine socială, de statutul obținut prin naștere, de situația materială, de gradul și tipul de dizabilitate, etc.
- 3) **Indicatori 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 nr. 4

- 1) Prestatorul stabilește parteneriate cu autoritățile administrației publice centrale/locale; organele de ordine și drept; asociații obștești; instituții, inclusiv medicale; organizații și agenți economici, alți prestatori de servicii relevanți pentru referirea/acordarea serviciilor suplimentare beneficiarilor.
- 2) **Rezultat scontat:** Parteneriatele stabilite contribuie la intensificarea și diversificarea serviciilor oferite beneficiarilor și acordurile sunt implementate conform obiectivelor stabilite.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestatorul are acorduri de colaborare încheiate cu diferiți prestatori de servicii precum și instituții relevante activității.
 2. Beneficiarii primesc servicii suplimentare în baza acordurilor încheiate.
 3. Beneficiarii sunt 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 social integrat Serviciul de zi - Standardul nr. 5

- 1) 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.
- 2) **Rezultatul scontat:** Acordarea suportului necesar beneficiarilor conform necesităților și obiectivelor acestora.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Serviciul de zi are o capacitate de maxim 50 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 ONG, 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 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, inclusiv informarea în contextul sănătății reproductive.

Serviciul locuință tranzitorie - Standardul nr 6

- 1) Prestatorul asigură pregătirea beneficiarului pentru etapa de reabilitare prin comunitatea terapeutică.
- 2) **Rezultatul scontat:** Beneficiarul este pregătit pentru etapa de reabilitare prin comunitatea terapeutică.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestatorul dispune de spații adecvate și suficiente pentru prestarea Serviciului locuință tranzitorie.
 2. Serviciul locuință tranzitorie are o capacitate de maxim 20 beneficiari.
 3. Rapoartele cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență a beneficiarului.
 4. Decizia comună a managerului de caz, echipei multidisciplinare și a beneficiarului privind trecerea acestuia din Serviciul de zi în Serviciul locuință tranzitorie.
 5. Numărul beneficiarilor care sînt complianți la tratamentul de substituție și 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 nr. 7

- 1) Asigurarea beneficiarului cu reabilitare prin comunitatea terapeutică.
- 2) **Rezultatul scontat:** Reabilitarea beneficiarilor și pregătirea acestora pentru procesul de reintegrare socială.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică are o capacitate de maxim 20 beneficiari.
 2. Rapoartele cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de asistență a beneficiarului.
 3. Decizia comună a managerului de caz, echipei multidisciplinare și a beneficiarului privind trecerea acestuia din Serviciul locuință tranzitorie în Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică.
 4. Numărul beneficiarilor care sînt complianți la tratamentul antiretroviral .
 5. Durata medie de aflare a beneficiarului în Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică.
 6. Rapoartele lunare de monitorizare a cazului în perioada post-intervenție.

Baza tehnico-materială - Standardul nr. 8

- 1) Prestatorul dispune de baza tehnico-materială necesară, specifică prestării Serviciului de zi/Serviciului locuință tranzitorie/Serviciului de reabilitare prin comunitatea terapeutică, inclusiv și a autorizațiilor corespunzătoare pentru funcționare.
- 2) **Rezultatul scontat:** Baza tehnico-materială funcțională, modernizată și autorizații valabile.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestatorul deține:
 - a) Actele de proprietate, 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 încît să ofere beneficiarilor condiții corespunzătoare de siguranță, confort și accesibilitate.

Secțiunea 2

Managementul de caz în cadrul Serviciului social integrat

Admiterea în Serviciul integrat - Standardul nr. 9

- 1) Prestatorul garantează accesul egal la Serviciul integrat pentru orice solicitant care corespunde criteriilor de eligibilitate.
- 2) **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, după caz și progresele atinse.

3) **Indicatori 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 nr. 10

- 1) Prestatorul de serviciu asigură efectuarea evaluării necesităților de asistență ale beneficiarului pentru fiecare tip de serviciu în parte.
- 2) **Rezultatul scontat:** Necesitățile fiecărui beneficiar sînt evaluate.
- 3) **Indicatorii de realizare:**
 1. Evaluarea necesităților de asistență este realizată de către managerul de caz, cu implicarea beneficiarului, membrilor echipei multidisciplinare, altor specialiști relevanți, după caz asistentului social comunitar și membrii familiilor acestora.
 2. Evaluarea necesităților de asistență se realizează conform formularelor din Anexele nr. 2 și nr. 4 la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție.

Planificarea serviciilor - Standardul nr. 11

- 1) Prestatorul asigură o planificare individualizată a serviciilor pentru fiecare beneficiar.
- 2) **Rezultatul scontat:** Fiecare beneficiar dispune de un plan individualizat de asistență în funcție de tipul de Serviciu, necesitățile sale individuale și progresele atinse.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Plan individualizat de asistență se elaborează în baza rezultatelor evaluării complexe / reevaluărilor cazului beneficiarului.
 2. La elaborarea plan individualizat de asistență participă managerul de caz, beneficiarul, managerul Serviciului, personalul Serviciului, membrii echipei multidisciplinare, alți specialiști relevanți, după caz și membrii familiilor acestora.
 3. Procesul de elaborare a planului individualizat de asistență implică analiza: dosarului beneficiarului, progreselor atinse, comportamentului și atitudinii beneficiarului plasat în Serviciu.
 4. Plan individualizat de asistență este elaborat în termen de o săptămână de la data plasării beneficiarului în Serviciu.
 5. Plan 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) interval 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 decât 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, odată în lună în Serviciul locuință tranzitorie și odată 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, membrilor echipei multidisciplinare, beneficiarului, altor specialiști, după caz, membrii 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 nr. 12

- 1) Serviciul deține și aplică o procedură privind suspendarea sau sistarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului integrat.
- 2) **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.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Suspendarea sau sistarea se efectuează la cererea beneficiarului și/sau prestatorului sau a deciziei echipei multidisciplinare.
 2. Temeiurile de sistarea sînt:
 - a) la realizarea obiectivelor stipulate în planul individualizat de asistență;
 - b) la depășirea unor criterii de eligibilitate a beneficiarului în care acesta s-a încadrat la admiterea în Serviciu;
 - c) la solicitarea beneficiarului;
 - d) la încălcarea în mod repetat a Regulamentului de ordine interioară (încălcarea regimului de disciplină și sanitar; neparticiparea la programe și activități; abuz de alcool; consumului 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 (lipsei rudelor/posibilităților de a asigura serviciile de funerarii ale acestui), managerul Serviciului și prestatorul asigură serviciile de funerarii ale acestui, cu respectarea, pe cît este posibil, a dorințelor defunctului.
 5. Informația privind suspendarea sau sistarea a prestării serviciilor se arhivează în dosarul beneficiarului, în regim de confidențialitate.

Capitolul III

Organizarea și administrarea Serviciului

Cadrul de organizare și funcționare a Serviciului - Standardul nr. 13

- 1) Prestatorul asigură un cadru de organizare și funcționare a Serviciului, conform prevederilor legale.
- 2) **Rezultatul scontat:** Serviciul este organizat și funcționează conform legislației.
- 3) **Indicatori 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, elaborat în baza 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 în conformitate cu prevederile legale în vederea realizării scopului și obiectivelor acestuia.
 3. Personalul Serviciului cunoaște și aplică prevederile legale în activitatea sa.

Planificarea și dezvoltarea Serviciului - Standardul nr. 14

- 1) Prestatorul asigură dezvoltarea planificată a Serviciului în corespundere cu schimbarea necesităților beneficiarilor, comunității, cadrului legal din domeniu și noilor metode de lucru cu beneficiarii.
- 2) **Rezultatul scontat:** Serviciul funcționează și se dezvoltă în baza unei planificări riguroase a activităților, cu respectarea normelor legale în vigoare și a standardelor minime de calitate.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Managerul Serviciului asigură includerea planificării și dezvoltării Serviciului 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 a Serviciului.

3. Planul anual de activitate prevede activități concrete pentru îmbunătățirea calității Serviciului, termenele de realizare și persoanele responsabile pentru realizarea activităților.
4. La elaborarea / actualizarea Planului anual de activitate prestatorul de serviciu se conduce de raportul anual de evaluare a Serviciului, precum și a recomandărilor parvenite din parte altor instituții.

Managementul Serviciului - Standardul nr. 15

- 1) Managementul Serviciului este asigurat de către Prestator prin intermediul managerului Serviciului.
- 2) **Rezultatul scontat:** Serviciul dispune de un sistem de management eficient; proceduri clare de planificare; procurare; gestionare a resurselor umane, financiare și materiale.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestatorul aprobă bugetul Serviciului, 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 în scopul asigurării calității Serviciului.
 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 nr. 16

- 1) Prestatorul asigură evaluarea Serviciului în vederea îmbunătățirii rezultatelor activității acestuia.
- 2) **Rezultatul scontat:** Serviciul este evaluat sistematic și transparent, fiind asigurată calitatea acestuia.
- 3) **Indicatori 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 Serviciului se conduce de rapoartele trimestriale de activitate.
 4. Prestatorul asigură evaluarea Serviciului și elaborează rapoarte de evaluare.

Confidențialitatea - Standardul nr. 17

- 1) Prestatorul asigură prelucrarea datelor cu caracter personal conform prevederilor legislației.
- 2) **Rezultatul scontat:** Datele cu caracter personal ale beneficiarului și personalului sînt prelucrate în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.
- 3) **Indicatori 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, suportul și dezvoltarea consumatorilor de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție

Abordarea individualizată - Standardul nr. 18

- 1) Prestatorul asigură o abordare individualizată a beneficiarilor în procesul de prestare a Serviciului.
- 2) **Rezultatul scontat:** Îngrijirea și suportul acordat în cadrul Serviciului corespund necesităților individuale ale beneficiarului.
- 3) **Indicatori 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, în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor.

Abordare multidisciplinară - Standardul nr. 19

- 1) Prestatorul asigură o abordare multidisciplinară a beneficiarului în procesul de planificare și prestare a Serviciului, implicînd specialiștii corespunzători.
- 2) **Rezultatul scontat:** Beneficiarilor li se acordă sprijin multidisciplinar, în funcție de necesitățile de îngrijire și asistență identificate.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Persoana responsabilă de supervizarea Serviciului implică specialiștii relevanți, precum și personalul Serviciului la elaborarea și implementarea planului individualizat de asistență a beneficiarului.
 2. Sarcinile stabilite și asumate de specialiști sînt înregistrate în planul individualizat de asistență.

Implicarea beneficiarului - Standardul nr. 20

- 1) Prestatorul asigură implicarea beneficiarilor la toate etapele prestării Serviciului.

2) **Rezultatul scontat:** Implicarea beneficiarului contribuie la responsabilizarea acestuia în atingerea scopului și obiectivelor stabilite în planul individualizat de asistență.

3) **Indicatori de realizare:**

1. Prestatorul deține proceduri clare cu privire la exprimarea opiniei și participarea beneficiarului în 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 în scopul îmbunătățirii asistenței oferite în procesul de prestare a Serviciului.

Standardul nr. 21 - Respectarea dreptului la intimitate

1) Prestatorul asigură respectarea dreptului beneficiarilor la intimitate.

2) **Rezultatul scontat:** Beneficiarul Serviciului se bucură de intimitate și de dreptul la viață privată.

3) **Indicatori 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 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 nr. 22

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

2) **Rezultatul scontat:** -Beneficiarul are relații bune cu membrii familiei și/sau cu alte persoane importante din viața sa.

3) **Indicatori de realizare:**

1. Planul individualizat de asistență conține măsuri menite pentru dezvoltarea și/sau consolidarea relațiilor beneficiarului cu membrii familiei și/sau alte persoane apropiate acestuia.
2. Prestatorul încurajează și facilitează activități în contextul dezvoltării și menținerii relațiilor personale ale beneficiarului cu familia și alte persoane importante pentru acesta.

Capitolul V

Protecție și Reclamații

Protecția beneficiarului împotriva abuzului și neglijării - Standardul nr. 23

- 1) Prestatorul asigură activități de informare și sensibilizare a beneficiarului împotriva oricărei forme de abuz discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.
- 2) **Rezultatul scontat:** Beneficiarul este protejat împotriva oricărei forme de abuz discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestatorul dispune și aplică proceduri scrise privind protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.
 2. Prestatorul informează personalul și beneficiarii din Serviciu 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, după caz altor persoane din afara Serviciului.
 6. Persoanele care identifică situații de abuz, neglijare sau exploatare a unui beneficiar (personalul Serviciului, după caz, membrii familiei beneficiarului) au obligația de a înștiința imediat managerul serviciului și/sau prestatorul asupra situației identificate.
 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 nr. 24

- 1) Prestatorul asigură protecția personalului împotriva oricărei forme de violență și/sau abuz din partea beneficiarilor.
- 2) **Rezultatul scontat:** Personalul Serviciului este protejat împotriva eventualelor comportamente violente și/sau de abuz din partea beneficiarilor.
- 3) **Indicatori 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 din Serviciu.
 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 nr. 25

- 1) 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.
- 2) **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.
- 3) **Indicatori 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, procedura de depunere și examinarea a reclamațiilor.
 3. Prestatorul și personalul garantează că nu vor aplica repercusiuni asupra reclamantului ca urmare a depunerii reclamațiilor, după caz și a măsurilor de soluționare întreprinse.
 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 nr. 26

- 1) Serviciul dispune de o structură și de state de personal în concordanță cu scopul și obiectivele acestuia.
- 2) **Rezultatul scontat:** Beneficiarii sînt asistați de personal suficient și calificat.
- 3) **Indicatori 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 sînt revizuite 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 există un dosar individual, conform prevederilor legislației.

Formarea profesională a personalului - Standardul nr. 27

- 1) Prestatorul asigură formarea profesională a personalului, în scopul sporirii nivelului lor de competențe profesionale pentru oferirea serviciilor de calitate.
- 2) **Rezultatul scontat:** Personalul Serviciului este instruit inițial și continuu.
- 3) **Indicatori de realizare:**
 1. Prestatorul:
 - a) planifică și organizează formarea profesională inițială și continuă a personalului Serviciului;
 - 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;
 - b) elaborează planul anual de instruire a personalului Serviciului.
 3. Angajații Serviciului participă la cursuri de formare inițială de 50 ore și de formare profesională continuă de cel puțin 20 ore.

Supervizarea personalului - Standardul nr. 28

- 1) Prestatorul asigură supervizarea continuă a personalului, în vederea consolidării competențelor profesionale a acestuia, gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.
- 2) **Rezultatul scontat:** Personalul Serviciului este supervizat continuu, asigurînd servicii de calitate pentru beneficiari.
- 3) **Indicatori de realizare:**

1. Prestatorul realizează supervizarea profesională a personalului Serviciului, 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 în vederea consolidării competențelor profesionale, gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.
5. În cadrul ședințelor de supervizare sînt discutate:
 - a) cazurile beneficiarilor din Serviciu,
 - b) problemele cu care se confruntă personalul în procesul de îngrijire și suport al 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 nr. 29

- 1) Prestatorul asigură evaluarea continuă a competențelor profesionale ale personalului.
- 2) **Rezultatul scontat:** Personalul serviciului este evaluat continuu.
- 3) **Indicatori 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 participării la cursuri 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.

Notă informativă
asupra proiectului hotărîrii Guvernului
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

Proiectul hotărîrii Guvernului „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” este elaborat în conformitate cu prevederile Legii asistenței sociale nr. 547-XV din 25 decembrie 2003, Legii cu privire la serviciile sociale nr. 123 din 18 iunie 2010, Hotărîrii Guvernului nr. 890 din 20.07.2016 cu privire la aprobarea Planului de acțiuni al Guvernului pentru anii 2016-2018, Hotărîrii Guvernului nr. 1208 din 27.12.2010 cu privire la aprobarea Strategiei naționale antidrog pe anii 2011-2018 și a Planului național de acțiuni antidrog pentru anii 2014-2016, inclusiv și în contextul angajamentelor asumate de către Republica Moldova față de comunitatea internațională.

În contextul parcursului european, în ultimii ani în Republica Moldova este intensificat procesul de ajustare a legislației la standardele internaționale, inclusiv prin prisma fenomenelor cu impact negativ cu care se confruntă Republica Moldova, cum ar fi: migrația forței de muncă, locuri de muncă reduse și locuri de muncă cu salarii neatractive, copiii rămași fără îngrijirea părinților, abandonul social, etc.

Consumul substanțelor narcotice și psihotrope este un fenomen complex care generează o serie de riscuri și consecințe asupra consumatorului direct și familiei/comunității indirect, condiționînd necesitatea dezvoltării serviciilor sociale destinate consumatorilor de substanțe psihoactive și pacienților terapiei de substituție, astfel încît acestea să răspundă nevoilor acestora.

Acest fenomen a devenit o problemă globală a timpului nostru reflectată în special prin dereglări și comportamente deviate ale consumatorilor, modificarea valorilor și percepțiilor, număr sporit de tineri care sub efectul substanțelor narcotice și psihotrope comit infracțiuni, deteriorarea relațiilor sociale, răspîndirea epidemiei HIV, etc.

Conform datelor Ministerului Sănătății anual în Republica Moldova se înregistrează primar 1200 – 1500 de persoane tinere antrenate în consum de droguri și alte substanțe psihotrope. În prezent, în evidența medicală se află aproximativ 9000 persoane afectate de narcomanie, majoritatea sînt tineri, cu vîrsta de pînă la 30 de ani, circa 90% din ei fiind bărbați.

Luînd în calcul numărul sporit de consumatori de droguri, gama de probleme cu care se confruntă grupul de persoane menționat, riscurile asociate consumului de substanțe narcotice și psihotrope, precum și experiența internațională se propune un nou serviciu social - Serviciul social integrat pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție, care va fi prestat în baza unei platforme compuse din trei tipuri de servicii, cu diferite forme de

organizare: Servicii de zi; Locuință tranzitorie; Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică.

Scopul Serviciului social integrat constă în acordarea serviciilor psiho-sociale pentru reabilitarea și reintegrarea socială a beneficiarilor.

De asemenea, Serviciul social integrat va contribui direct la creșterea capacității beneficiarilor de a-și analiza problemele personale și de a-și dezvolta abilități de rezolvare a acestora, dezvoltarea unor norme și valori de coexistență, precum și schimbarea imaginii de sine, asigurarea incluziunii sociale/reintegrarea beneficiarilor în circuitul social-economic activ, prevenirea răspândirii consumului de droguri, infecției HIV, tuberculozei, hepatitelor virale, consumului de alcool, reducerea stigmei și discriminării.

Menționăm că, Serviciul social integrat va fi acreditat separat per serviciu (Serviciul de zi, Locuința tranzitorie, Serviciul de reabilitare prin comunitatea terapeutică) în conformitate cu prevederile Legii nr. 129 din 08 iunie 2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.

Beneficiarii Serviciului integrat sunt cetățeni ai Republicii Moldova și străinii specificați la art. 2 alin. (1) Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, persoane dependente de substanțe psihoactive: consumatori de substanțe psihoactive, inclusiv consumatorii de droguri injectabile, pacienții terapiei de substituției, persoanele dependente de alcool și membrii familiilor acestora.

Standardele minime de calitate pentru serviciile prestate în cadrul Serviciului social integrat reprezintă un set de norme care urmează a fi aplicate de către prestatorii de servicii și sunt menite să asigure prestarea unor servicii de calitate centrate pe nevoile beneficiarului și facilitarea incluziunii sociale a acestuia.

Costurile Serviciului social integrat se estimează la circa 337 mii lei/lunar.

Cu toate că cheltuielile pentru organizarea și funcționarea unui astfel de Serviciu social integrat sunt sporite, impactul socio-economic este enorm: forță de muncă reîntoarsă/încadrată în câmpul muncii cu achitarea tuturor contribuțiilor, scăderea numărului de infracțiuni, micșorarea numărului persoanelor întreținute în instituțiile penitenciare, respectarea drepturilor omului prin asigurarea șanselor de incluziune, prevenirea și reducerea maladiilor social periculoase.

În scopul respectării prevederilor Legii nr. 239 din 13 noiembrie 2008 privind transparența în procesul decizional, proiectul hotărârii de Guvern a fost plasat pe pagina web oficială a Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei www.mmps.f.gov.md compartimentul *Transparența în procesul decizional* și consultat prealabil cu societatea civilă, inclusiv prestatorii de servicii sociale de acest tip.

/ **Ministru**



Stela GRIGORAȘ