



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____ 2025

Chișinău

Cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate

În temeiul art. 10 din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

1.1. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, conform anexei nr. 1;

1.2. Standardele minime de calitate a serviciilor prestate în cadrul Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, conform anexei nr. 2.

2. Prestatorii de servicii sociale prevăzuți la art. 7 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, care prestează Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, vor aproba propriile regulamente interne de organizare și funcționare în baza prevederilor Regulamentului-cadru menționat la subpct. 1.1.

3. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate vor fi suportate de către prestatorii de servicii sociale și se vor efectua în limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetele

respective, precum și ale mijloacelor provenite din donații, granturi și alte surse, conform legislației.

4. Prestatorii Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități vor prezenta agenției teritoriale de asistență socială de pe teritoriul administrat, prin intermediul structurii teritoriale de asistență socială, după caz, structurii responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău sau din UTA Găgăuzia, raportul anual de activitate privind rezultatele obținute, până la data de 30 ianuarie a anului următor celui de gestiune.

5. În limitele mijloacelor financiare prevăzute anual în bugetul de stat, precum și ale altor surse, conform legislației, prestatorii de servicii sociale prevăzuți la art. 7 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale pot contracta Serviciul social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, în conformitate cu Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

6. Se recomandă prestatorilor de servicii sociale să asigure racordarea activității Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități la prevederile prezentei hotărâri, în termen de 3 luni de la data intrării în vigoare.

7. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

8. Se abrogă:

8.1. Hotărârea Guvernului nr. 323/2013 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și Standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2013, nr. 125-129, art. 403), cu modificările ulterioare;

8.2. Hotărârea Guvernului nr. 1500/2004 pentru aprobarea Regulamentului-tip cu privire la funcționarea azilului persoane în vârstă și persoane cu dizabilități (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, 13-16, art. 68), cu modificările ulterioare.

9. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Prim-ministru

ALEXANDRU MUNTEANU

Contrasemnează:

Ministrul muncii
și protecției sociale

Natalia Plugaru

Ministrul finanțelor

Andrian Gavriliță

REGULAMENT-CADRU
privind organizarea și funcționarea Serviciului social
Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități (în continuare – *Regulament-cadru*) reglementează principiile de activitate, scopul și obiectivele, modul de organizare și funcționare, mecanismele de protecție și reclamații, precum și modul de gestionare a patrimoniului și finanțarea acestuia.

2. Prestator al Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități (în continuare – *prestator*) poate fi persoană fizică sau persoană juridică publică ori privată, în conformitate cu prevederile art. 7 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.

3. Prestatorul are dreptul de a organiza și a oferi servicii sociale, dacă este acreditat în conformitate cu prevederile Legii nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.

4. Serviciul social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități (în continuare – *Serviciu*) este un serviciu social care oferă plasament, întreținere, protecție, suport și îngrijire persoanelor vârstnice și persoanelor adulte cu dizabilități, pe o perioadă determinată de timp sau pe termen lung, în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor.

5. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația, cu Regulamentul-cadru și cu Standardele minime de calitate.

6. Capacitatea maximă a Serviciului este de 50 de locuri.

7. În sensul prezentului Regulament-cadru, sunt utilizate următoarele noțiuni:

7.1. *fondator* – persoană fizică sau juridică ce a inițiat și înființat, în condițiile Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, Serviciul și are responsabilitatea asigurării funcționării corespunzătoare a acestuia;

7.2. *beneficiar al Serviciului* – cetățean al Republicii Moldova și străinul specificat la art. 2 alin.

(1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova (în continuare – *Legea nr. 274/2011*), care se încadrează în condițiile specificate în pct. 11;

7.3. *persoană vârstnică (beneficiar al Serviciului)* – persoană care a atins vârsta standard de pensionare, conform prevederilor art. 1. din Legea nr. 499/1999 privind alocațiile sociale de stat pentru unele categorii de cetățeni, cât și cetățean al Republicii Moldova și străinul specificat la art. 2 alin.

(1) din Legea nr. 274/2011, care corespunde cu criteriile specificate la pct. 11;

7.4. *persoană cu dizabilități (beneficiar a Serviciului)* – persoană adultă, cetățean al Republicii Moldova, și străinul specificat la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011, cu tulburări mentale și de comportament, intelectuale sau senzoriale, care, corespunde cu criteriile specificate la pct. 11;

7.5. *dizabilitate* – conform prevederilor art. 2 din Legea nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități;

7.6. *îngrijire pe termen lung* – servicii și asistență pentru persoanele care, din cauza unei boli și/sau a unei dizabilități de natură fizică și/sau mintală, pe o perioadă îndelungată, a unei circumstanțe de natură fizică sau socială, sunt dependente de sprijin pentru îndeplinirea activităților cotidiene și/sau au nevoie de îngrijire;

7.7. *admitere* – proces prin care o persoană este evaluată și inclusă în Serviciu, conform criteriilor de eligibilitate specificate la pct. 11;

7.8. *contract de prestări servicii* – acord scris, care produce efecte juridice, între un prestator de servicii sociale și beneficiar/membri ai familiei acestuia și/sau ocrotitorul autorizat, în care se stipulează condițiile, drepturile și obligațiile fiecăreia dintre părți, durata și costurile serviciilor prestate;

7.9. *plasament de urgență* – plasament al persoanei vârstnice sau al persoanei cu dizabilități a cărei viață sau sănătate prezintă un risc social, indiferent de mediul în care se află, care se efectuează prin demersul autorității administrației publice locale de nivelul întâi, în urma consultării prealabile cu structura teritorială de asistență socială, pentru o perioadă de până la 72 de ore, cu posibilitatea extinderii acesteia până la 45 de zile;

7.10. *plasament temporar* – perioadă de plasament al persoanei vârstnice sau al persoanei cu dizabilități în cadrul Serviciului, cu o durată de până la șase luni, în scopul depășirii situației de dificultate în care se află. Plasamentul temporar se realizează în baza cererii personale sau din partea membrilor familiei, a evaluării necesităților și obiectivelor planului individualizat de asistență;

7.11. *plasament de lungă durată* – perioadă de plasament al persoanei vârstnice sau al persoanei cu dizabilități în cadrul Serviciului, cu o durată nedeterminată, cu prestarea spectrului de servicii în conformitate cu necesitățile stabilite în planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului și în cererea persoanei;

7.12. *incluziune socială* – ansamblu de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncă, locuirii, educației, sportului, ocrotirii sănătății, informării și comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, precum și din alte domenii destinate integrării persoanelor cu dizabilități în societate;

7.13. *plan individualizat de asistență* – totalitate a serviciilor acordate unui beneficiar, în baza evaluării necesităților acestuia, în vederea dezvoltării/menținerii posibilităților/capacităților pentru o viață independentă și a reintegrării în familie și comunitate;

7.14. *pericol social iminent* – conform prevederilor art. 2 din Legii nr. 114/2024 privind sănătatea și bunăstarea mintală;

7.15. *plată parțială* – contribuție stabilită proporțional cu veniturile beneficiarului, permițând utilizarea fondurilor publice pentru cei aflați în nevoie extremă și favorizând utilizarea rațională a resurselor;

7.16. *întreținere deplină a statului* – situație în care toate cheltuielile de trai ale unei persoane (hrană, îmbrăcăminte, cazare, îngrijire medicală, educație, transport, servicii sociale etc.) sunt acoperite integral de către instituțiile statului;

7.17. *manual operațional al Serviciului* – ghid metodologic aprobat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale, care conține proceduri, instrumente de lucru, precum și modele de documente și care are menirea să ajute specialiștii în domeniu și prestatorul de serviciu să implementeze eficient Serviciul;

7.18. *standarde minime de calitate* – norme obligatorii la nivel național, a căror aplicare garantează asigurarea unui nivel minim de calitate în procesul de prestare a serviciilor în cadrul Serviciului.

Capitolul II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ACTIVITATE ALE SERVICIULUI

8. Scopul Serviciului este asigurarea protecției sociale, a îngrijirii și sprijinului necesar pentru persoanele vârstnice și persoanele cu dizabilități, prin oferirea de servicii adaptate nevoilor individuale, în vederea menținerii, recuperării și/sau îmbunătățirii autonomiei și calității vieții acestora.

9. Obiectivele Serviciului sunt:

9.1. acordarea serviciilor de asistență, protecție, suport și îngrijire zilnică, adaptate nevoilor individuale ale beneficiarilor, în vederea menținerii unui trai decent și sigur;

9.2. monitorizarea constantă a stării de sănătate a beneficiarilor, administrarea tratamentelor conform indicațiilor medicale și facilitarea accesului la servicii medicale specializate în conformitate cu necesitățile individuale ale beneficiarilor;

9.3. promovarea autonomiei personale, a socializării și incluziunii sociale a beneficiarilor prin organizarea de activități recreative, culturale, ocupaționale și educaționale, care să stimuleze menținerea abilităților cognitive și motorii, precum și starea de bine a beneficiarilor;

9.4. îmbunătățirea stării emoționale și a sănătății mintale a beneficiarilor prin activități de grup și suport individual oferit prin consiliere psihologică profesională, pentru prevenirea și reducerea stărilor de anxietate, depresie, izolare sau suferință psihică, precum și promovarea stării de bine a beneficiarilor Serviciului.

10. Serviciul își desfășoară activitatea în baza următoarelor principii:

- 10.1. accesibilitate și disponibilitate;
- 10.2. transparență și competență;
- 10.3. abordare individualizată;
- 10.4. abordare multidisciplinară și continuitate;
- 10.5. libertatea de exprimare și respectarea opiniei beneficiarilor;
- 10.6. confidențialitatea informației;
- 10.7. nediscriminarea și asigurarea egalității;
- 10.8. respectarea demnității umane și dreptul la viața privată;
- 10.9. celeritate în oferirea serviciilor;
- 10.10. colaborare și parteneriat;
- 10.11. participarea și incluziunea în comunitate și în societate;
- 10.12. reintegrarea familială și socială.

CAPITOLUL III BENEFICIARIII SERVICIULUI

11. Beneficiarii Serviciului sunt persoanele care întrunesc următoarele condiții:

11.1. cetățeni ai Republicii Moldova și străinii specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 care au atins vârsta standard de pensionare și persoane cu deficiențe fizice, cu tulburări mintale și de comportament, intelectuale sau senzoriale, care din cauza unor circumstanțe de natură fizică sau socială, au dificultăți de: autoservire, mobilitate, orientare, comunicare, alimentație, îmbrăcare și încălțare, igienă fizică, îndeplinire a nevoilor fiziologice, îngrijire a sănătății, realizarea activităților personale și necesită supraveghere, asistare și îngrijire.

12. Beneficiarii Serviciului pot avea parte de servicii în următoarele moduri:

- 12.1. gratuit – contribuția financiară a beneficiarului este nulă (0%);
- 12.2. cu plată parțială – contribuția de 75% din pensia beneficiarului, dar suma nu va depăși costul integral al serviciului, conform Metodologiei de costificare stabilită de către fondator;

12.3. cu plată integrală – contribuția beneficiarului este de 100% din costul serviciului, în baza contractului de prestări servicii încheiat cu prestatorul, conform Metodologiei de costificare stabilită de către fondator.

13. De servicii gratuite pot beneficia persoanele vârstnice și persoanele cu dizabilități, care nu dispun de venituri, bunuri și susținere familială și a căror viață sau sănătate prezintă un risc social (abandon, lipsă de locuință, stare de sănătate gravă etc.), nefiind în stare să își asigure prin propriile mijloace condițiile minime de trai și anume:

13.1. persoanele vârstnice care nu au realizat venituri pasibile de asigurări sociale de stat, neîndeplinind condițiile pentru obținerea dreptului la pensie de asigurări sociale de stat, și beneficiază de alocație socială de stat, care nu au susținere familială și a căror viață sau sănătate prezintă un risc social;

13.2. persoanele cu dizabilități beneficiare de alocații sociale și/sau alocații pentru îngrijire, însoțire și supraveghere, care nu au susținere familială și a căror viață sau sănătate prezintă un risc social.

14. La admiterea beneficiarului în plasament, plata alocației se suspendă, cu informarea Casei Naționale de Asigurări Sociale în termen de 3 zile lucrătoare.

15. La sistarea plasamentului alocația va fi reluată, cu informarea Casei Naționale de Asigurări Sociale în termen de 3 zile lucrătoare.

16. De servicii cu plată parțială pot beneficia următoarele categorii de persoane:

16.1. persoanele vârstnice și persoanele cu dizabilități care se confruntă cu dificultăți economice sau sociale și care necesită îngrijire medicală specializată și asistență psihosocială ce nu poate fi asigurată la domiciliu;

16.2. persoanele vârstnice și persoanele cu dizabilități care sunt în imposibilitatea de a-și asigura necesitățile zilnice de bază și care nu au susținere familială sau aceștia nu pot să îndeplinească obligațiile din cauza stării de sănătate sau a situației economice și vor achita o contribuție de 75% din pensia beneficiarului, dar suma nu va depăși costul integral al serviciului;

16.3. persoanele vârstnice care au realizat venituri pasibile de asigurări sociale de stat, îndeplinind condițiile pentru obținerea dreptului la pensie de asigurări sociale de stat, și care vor achita 75% din pensia beneficiarului, dar suma nu va depăși costul integral al serviciului.

17. De serviciile cu plată integrală ale Serviciului beneficiază următoarele persoane:

17.1. persoanele vârstnice care au atins vârsta standard de pensionare care solicită plasamentul contra plată în cadrul Serviciului;

17.2. persoanele vârstnice care au atins vârsta standard de pensionare și cad sub incidența art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011, ale căror copii sunt obligați, conform legislației, să-i întrețină, dar din considerente justificate, nu-și pot realiza obligațiile și apelează la serviciile Serviciului;

17.3. persoanele cu dizabilități care necesită îngrijiri în vederea recuperării stării de sănătate și nu au suport pentru îngrijire în familie și în comunitate;

17.4. persoanele care necesită îngrijiri de lungă durată: bolnavii cronici (cu excepția bolilor infecțioase) care, din cauza bolii, nu sunt capabili să-și desfășoare activitățile cotidiene (alimentare, igienă personală etc.) sau sunt imobilizați la pat și necesită ajutor permanent;

17.5. persoanele care prezintă simptome de demență ușoară și moderată și familia solicită plasamentul acestora în cadrul Serviciului.

18. Beneficiarului i se asigură accesul la plasament în oricare Serviciu din raza teritorial-administrativă gestionată de agenția teritorială de asistență socială, structurile responsabile de asistența socială din municipiul Chișinău sau din UTA Găgăuzia, (în cazul beneficiarului cu plată parțială) și în orice Serviciu disponibil la nivel național (în cazul beneficiarului cu plată integrală).

19. În Serviciu nu este admisă plasarea persoanelor care:

19.1. sunt bolnave de tuberculoză în formă activă;

19.2. suferă de maladii infecțioase contagioase;

19.3. suferă de tulburări mintale severe sau comportament agresiv și necesită internare și tratament în staționarul psihiatric sau neurologic;

19.4. fac abuz de alcool și consumă substanțe psihoactive;

19.5. prezintă un pericol real și iminent pentru ceilalți beneficiari sau pentru personalul Serviciului.

CAPITOLUL IV

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI ȘI ALE BENEFICIARULUI

Secțiunea 1

Drepturile și obligațiile prestatorului

20. Prestatorul are următoarele drepturi:

20.1. să colaboreze cu profesioniștii în domeniu și să stabilească parteneriate cu autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi, cu organizații necomerciale, instituții și agenți economici, în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația;

20.2. să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile administrației publice centrale și locale, de la instituții și organizații documentele, materialele și informațiile necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;

20.3. să acceseze mijloace financiare de la organizații donatoare și să le folosească în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația;

20.4. să selecteze și să instruiască voluntari;

20.5. să elaboreze și să distribuie materiale informaționale privind serviciile prestate;

20.6. să presteze servicii contra plată.

21. Prestatorul are următoarele obligații:

21.1. să presteze servicii sociale în conformitate cu Regulamentul-cadru și Standardele minime de calitate;

21.2. să asigure asistență, suport, incluziune și reabilitare psihosocială beneficiarului;

21.3. să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității;

21.4. să asigure beneficiarilor și persoanelor implicate în îngrijirea și incluziunea socială a acestora asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;

21.5. să asigure un sistem de primire, înregistrare și soluționare a sesizărilor cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul Serviciului, în conformitate cu legislația;

21.6. să colaboreze cu organizațiile necomerciale, cu autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi și cu alți prestatori de servicii pentru incluziunea socială a beneficiarilor și accesul lor la alte servicii din afara instituției;

21.7. să asigure inserția profesională a noilor angajați, prin realizarea măsurilor și activităților la locul de muncă privind încadrarea acestora în muncă;

21.8. să asigure formarea profesională continuă a personalului din cadrul Serviciului;

21.9. să asigure informarea societății cu privire la activitatea Serviciului;

21.10. să organizeze campanii de informare și sensibilizare în vederea consolidării comunicării între generații, a respectării solidarității și echității sociale;

21.11. să asigure prelucrarea datelor cu caracter personal a beneficiarilor în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal. să dețină și să gestioneze date statistice depersonalizate privind numărul beneficiarilor asistați, categoria acestora, perioada asistării și serviciile acordate;

21.12. să prezinte, la cererea fondatorului și a altor autorități, datele statistice deținute, activitățile și serviciile prestate beneficiarilor;

21.13. să asigure protecție și asistență beneficiarilor împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant, precum și/sau a traficului de ființe umane.

Secțiunea a 2-a

Drepturile și obligațiile beneficiarului Serviciului

- 22.** Beneficiarul Serviciului are următoarele drepturi:
- 22.1. să fie informat asupra prevederilor legale privind funcționarea Serviciului, drepturile și obligațiile acestuia;
 - 22.2. să își exprime acordul referitor la serviciile prestate;
 - 22.3. să solicite prestarea serviciilor conform Standardelor minime de calitate;
 - 22.4. să înainteze verbal și/sau în scris plângeri în legătură cu prestarea serviciilor sociale, atitudinea și tratamentul aplicat de către personalul Serviciului și/sau de către alți beneficiari;
 - 22.5. să fie asistat și sprijinit de către personalul Serviciului în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență din cadrul Serviciului;
 - 22.6. să i se respecte opinia cu privire la religie și cultură;
 - 22.7. să i se asigure protecția datelor cu caracter personal, conform cadrului normativ;
 - 22.8. să solicite suspendarea sau încetarea prestării serviciilor, conform acordului de colaborare și contractului de prestare servicii încheiat cu Prestatorul;
 - 22.9. să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la prestarea/întreruperea serviciilor sociale;
 - 22.10. să participe, conform intereselor, la desfășurarea activităților din cadrul Serviciului;
 - 22.11. să beneficieze de acces la mijloacele tehnice (calculator, telefon, televizor etc.) ale Serviciului;
 - 22.12. să solicite acordarea suportului necesar, prin intermediul specialiștilor de profil, în caz de necesitate;
 - 22.13. să-și organizeze timpul liber cu respectarea prevederilor Regulamentului intern al Serviciului;
 - 22.14. să beneficieze de întrevederi cu vizitatorii;
 - 22.15. să i se asigure protecție și asistență împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane;
 - 22.16. să participe la elaborarea planului individualizat de asistență din cadrul Serviciului și să aibă acces la toate informațiile din propriul dosar;
 - 22.17. să fie informat cu privire la modificările introduse în contractul de prestare servicii;
 - 22.18. să primească consiliere psihologică și suport emoțional, după caz;
 - 22.19. să beneficieze de îngrijiri medicale corespunzătoare;
 - 22.20. să fie tratat cu respect și demnitate de către personalul Serviciului;
 - 22.21. să beneficieze de un mediu sigur și sănătos în cadrul Serviciului;
 - 22.22. să aleagă prestatorul de servicii sociale;
 - 22.23. să refuze prestatorul de servicii sociale.

23. Beneficiarul Serviciului are următoarele obligații:

23.1. să prezinte informații corecte și relevante cu privire la identitatea sa, situația familială, socială, economică și starea sănătății, fiind responsabil de veridicitatea acestor informații;

23.2. să respecte prevederile regulamentului intern aprobat de către prestator;

23.3. să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor sociale;

23.4. să manifeste o atitudine respectuoasă față de beneficiarii și personalul Serviciului;

23.5. să participe la activitățile stabilite în planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului;

23.6. să aibă un comportament civilizat și o ținută vestimentară decentă;

23.7. să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile Serviciului;

23.8. să achite lunar taxa de întreținere, conform condițiilor stabilite în contract (în cazul beneficiarilor care accesează servicii contra plată);

23.9. să informeze personalul când dorește să părăsească Serviciul pentru a ieși în comunitate;

23.10. să nu consume alcool, substanțe psihoactive, droguri sau alte substanțe în perioada de plasament în cadrul Serviciului;

23.11. să semnaleze personalului Serviciului orice incidente, probleme sau neclarități legate de siguranța și bunăstarea sa sau a altor beneficiari;

23.12. să mențină curățenia și ordinea în spațiile comune și în propria cameră;

23.13. să respecte programul zilnic stabilit de către Serviciu, inclusiv orele de masă, de odihnă și activități;

23.14. să colaboreze cu personalul Serviciului în vederea monitorizării și a evaluării periodice a nevoilor și progresului personal.

CAPITOLUL V

TIPURI DE SERVICII PRESTATE ÎN CADRUL SERVICIULUI

24. Prestatorul creează, dezvoltă și prestează servicii, în funcție de necesitățile și particularitățile beneficiarilor.

25. Serviciile sunt prestate în conformitate cu Regulamentul-cadru, cu Standardele minime de calitate și regulamentul intern de activitate, aprobat de către Prestator.

26. În funcție de necesitățile beneficiarilor, Serviciul prestează următoarele servicii:

26.1. plasament;

- 26.2. alimentație;
- 26.3. consiliere informațională;
- 26.4. asistență medicală primară;
- 26.5. asistență pentru efectuarea igienei personale;
- 26.6. reabilitare (fizioterapie, masoterapie, kinetoterapie);
- 26.7. îngrijire;
- 26.8. consiliere psihologică;
- 26.9. ergoterapie și alte terapii ocupaționale;
- 26.10. agrement și petrecere a timpului liber.

27. În cadrul Serviciului pot fi prestate și alte servicii, în funcție de nevoile identificate ale beneficiarilor, dacă acestea corespund scopului și obiectivelor Serviciului.

CAPITOLUL VI

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1

Organizarea Serviciului

28. Serviciul este accesibil din punct de vedere geografic și al mijloacelor de transport, permițând organizarea de activități în exterior și accesarea serviciilor medicale, educaționale, culturale, de recreere etc.

29. Teritoriul și încăperile utilizate de către Serviciu trebuie să corespundă regulamentelor sanitare și normelor în construcție.

30. În scopul garantării siguranței și securității beneficiarilor, amplasarea Serviciului nu este permisă în subsoluri, încăperi fără iluminare, inclusiv iluminarea naturală sau încăperi care prezintă pericol pentru beneficiari.

31. Serviciul dispune de izolator, unde sunt plasați beneficiarii bolnavi sau suspecți de o boală contagioasă.

32. În cazul plasamentului de urgență, precum și în situația beneficiarilor fără documentație medicală, aceștia vor fi plasați în izolator până la examinarea stării sănătății.

Secțiunea a 2-a

Admiterea beneficiarului în Serviciu

33. Beneficiarul poate fi admis în Serviciu doar după examinarea tuturor opțiunilor de sprijin disponibile, acordând prioritate serviciilor prestate în mediul familial și comunitar.

34. Plasamentul în Serviciu se realizează exclusiv ca măsură de ultimă soluție, în cazul în care celelalte măsuri nu asigură protecția și suportul necesar beneficiarului.

35. Plasamentul în cadrul Serviciului se efectuează în regim de urgență, temporar sau pe termen lung, în conformitate cu evaluarea nevoilor și situației individuale ale beneficiarului.

36. Admiterea beneficiarilor care necesită intervenție urgență:

36.1. plasamentul de urgență al beneficiarului în Serviciu se efectuează în baza demersului autorității administrației publice locale de nivelul întâi de la locul aflării persoanei, pe un termen de până la 72 de ore, emis după consultarea prealabilă cu structura teritorială de asistență socială din cadrul agenției teritoriale de asistență socială respective, după caz, structurile responsabile de asistența socială din municipiul Chișinău sau din UTA Găgăuzia, pentru o perioadă de până la 72 de ore, cu posibilitatea prelungirii termenului de plasament până la 45 de zile;

36.2. beneficiarul va fi admis în plasamentul de urgență după realizarea evaluării inițiale efectuate de către asistentul social comunitar;

36.3. demersul administrației publice locale de nivelul întâi și evaluarea inițială a situației sunt transmise managerului Serviciului, ulterior dosarul personal va fi expediat conform anexei nr. 1.

36.4. plasamentul beneficiarului în Serviciu se efectuează în baza deciziei Prestatorului.

37. Admiterea în Serviciu, la servicii gratuite și parțial plătite, are loc în baza cererii scrise a beneficiarului sau, după caz, a ocrotitorului autorizat, depusă la asistentul social comunitar din localitatea de domiciliu.

38. La admitere, beneficiarul prezintă dosarul personal, conform anexei nr. 1.

39. După admiterea beneficiarului în Serviciu, în termen de 3 zile lucrătoare, managerul de caz, împreună cu specialiștii din cadrul Serviciului, efectuează evaluarea beneficiarului, pentru a stabili necesitățile și a elabora planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului.

40. Beneficiarul care accesează serviciile contra plată semnează contractul de prestări servicii cu managerul Serviciului.

41. Asistentul social comunitar recepționează și înregistrează cererea, efectuând evaluarea inițială a situației solicitantului conform Managementului de caz.

42. Dacă se constată necesitatea plasamentului în Serviciu, asistentul social comunitar, împreună cu echipa multidisciplinară, realizează evaluarea complexă a solicitantului și elaborează planul individualizat de asistență.

43. Dosarul beneficiarului, la servicii gratuite și parțial plătite, este expediat de asistentul social comunitar spre examinare către Agenția teritorială de asistență socială, după caz, structurii responsabile de asistența socială din municipiul Chișinău sau din UTA Găgăuzia.

44. Plasamentul beneficiarului în Serviciu se efectuează în baza deciziei Prestatorului.

45. Admiterea beneficiarilor la serviciile contra cost se realizează după cum urmează:

45.1. solicitantul/membrul familiei depune cererea direct la Prestator;

45.2. dosarul personal va include documentele specificate în anexa nr. 1;

45.3. plasamentul beneficiarului în Serviciu se efectuează în baza deciziei Prestatorului;

45.4. Prestatorul, împreună cu echipa multidisciplinară din cadrul Serviciului, realizează evaluarea necesităților și elaborează planul individualizat de asistență a beneficiarului din cadrul Serviciului;

45.5. beneficiarul/membrul familiei semnează contractul de prestări servicii care stabilește volumul, condițiile și costul serviciilor prestate.

46. În cazul prestatorului privat, în termen de 72 de ore, acesta va aduce la cunoștință structurii teritoriale de asistență socială din cadrul agenției teritoriale de asistență socială, după caz, structurii responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău sau din UTA Găgăuzia cu privire la admiterea beneficiarului în Serviciu.

Secțiunea a 3-a

Planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului

47. Din momentul plasării beneficiarului în Serviciu, în termen de 10 zile lucrătoare, managerul de caz desemnat de către managerul Serviciului, în

colaborare cu specialiștii Serviciului, convoacă ședința echipei multidisciplinare pentru a efectua evaluarea situației beneficiarului și a determina necesitățile acestuia.

48. În baza rezultatelor evaluării beneficiarului, managerul de caz, în colaborare cu specialiștii din cadrul Serviciului, beneficiarul și membrii familiei acestuia, după caz, elaborează planul individualizat de asistență a beneficiarului în cadrul Serviciului.

49. Managerul de caz prezintă, în cadrul ședințelor ordinare ale echipei multidisciplinare a Serviciului, planul individualizat de asistență al beneficiarului pentru planificarea și programarea prestării serviciilor de către specialiștii de profil din cadrul Serviciului.

50. În baza rezultatelor obținute în urma prestării serviciilor stabilite în funcție de necesitățile identificate, managerul de caz revizuieste planul individualizat de asistență al beneficiarului din cadrul Serviciului, la 3 luni de acordare a serviciilor, după necesitate, dar nu mai rar decât o dată la 6 luni, ulterior în caz de necesitate, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului, precum și la solicitarea beneficiarului sau a unui dintre specialiști.

51. În procesul de revizuire a planului individualizat de asistență a beneficiarului din cadrul Serviciului, precum și la ședințele de revizuire, managerul de caz implică echipa multidisciplinară, beneficiarul, după caz, membrii familiei.

52. Planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului revizuit include concluzii și recomandări care se aduc la cunoștința beneficiarului într-o formă accesibilă, precum și persoanelor implicate în procesul de incluziune a acestuia.

Secțiunea a 4-a

Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate în cadrul Serviciului

53. Prestatorul realizează monitorizarea serviciilor oferite, implementarea planurilor individualizate de asistență ale beneficiarilor din cadrul Serviciului prin organizarea ședințelor de lucru cu personalul acestuia.

54. Prestatorul monitorizează prestarea serviciilor în conformitate cu planul individualizat de asistență al beneficiarilor din cadrul Serviciului la intervale de 3 luni, 6 luni și ori de câte ori este necesar, în funcție de nevoile beneficiarului. Rezultatele monitorizării sunt reflectate în fișa de observare a stării beneficiarului, care se anexează la dosarul beneficiarului și servește drept temei pentru revizuirea planului individualizat de asistență din cadrul Serviciului.

55. Prestatorul întreprinde acțiuni suplimentare de monitorizare și evaluare, inclusiv în cazurile de abatere, de urgență sau oricăror suspiciuni de abuz față de beneficiar.

56. Managerul Serviciului prezintă structurilor teritoriale de asistență socială, structuri responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău sau din UTA Găgăuzia și fondatorului raportul anual de activitate al Serviciului.

57. Prestatorul este responsabil de evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor privind prestarea serviciilor, care este realizată odată la 6 luni.

58. Calitatea serviciilor prestate se evaluează de către Inspectoratul Social de Stat, Agenția teritorială de asistență socială sau structurile responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău sau din UTA Găgăuzia și de către alte instituții abilitate cu acest drept.

Secțiunea a 5-a

Suspendarea și sistarea prestării serviciilor către beneficiar

59. La cererea beneficiarului/membrului de familie sau a ocrotitorului autorizat, are loc suspendarea serviciilor sociale, prin păstrarea locului de plasament și monitorizarea prin comunicare cu beneficiarul la distanță.

60. Suspendarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului poate fi efectuată pentru o perioadă de până la 30 de zile, în următoarele situații:

- 60.1. plecarea la rude;
- 60.2. internarea beneficiarului într-o instituție medico-sanitară pentru tratament sau reabilitare;
- 60.3. încălcarea regulamentului intern al Serviciului.

61. În cazul în care beneficiarul nu se prezintă în termenul prevăzut la pct. 60, plasamentul se sistează prin informarea în formă scrisă a beneficiarului și a Casei Naționale de Asigurări Sociale.

62. Sistarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului poate fi efectuată în următoarele situații:

- 62.1. la solicitarea scrisă a beneficiarului/ocrotitorului autorizat;
- 62.2. la realizarea obiectivelor stipulate în planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului;
- 62.3. la schimbarea locului de domiciliu al beneficiarului;
- 62.4. schimbări în starea de sănătate care contravin criteriilor de eligibilitate;
- 62.5. la încălcarea în mod repetat a regulamentului intern al Serviciului;

- 62.6. în cazul în care beneficiarul prezintă pericol social iminent;
- 62.7. la expirarea termenului contractual;
- 62.8. referirea la alte servicii;
- 62.9. decesul beneficiarului;
- 62.10. alte situații prevăzute de cadrul normativ.

63. Suspendarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului se efectuează la decizia managerului Serviciului, coordonată cu structura teritorială de asistență socială din cadrul agenției teritoriale de asistență socială respective, după caz, cu structurile responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău sau din UTA Găgăuzia, iar în cazul prestatorilor privați se coordonează cu fondatorul.

64. Managerul Serviciului emite ordinul de suspendare a prestării serviciilor pentru o perioadă de maximum de 30 de zile.

65. Sistarea plasamentului în Serviciu se efectuează în baza cererii beneficiarului sau la propunerea managerului Serviciului și în temeiul deciziei agenției teritoriale de asistență socială din teritoriul administrat prin intermediul structurii teritoriale de asistență socială, după caz, structurii responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău sau din UTA Găgăuzia, iar în cazul prestatorilor privați, sistarea plasamentului în Serviciu se efectuează în baza cererii beneficiarului sau la propunerea managerului Serviciului și în temeiul deciziei Prestatorului.

66. După sistarea plasamentului, în termen de 3 zile lucrătoare, managerul Serviciului anunță Casa Națională de Asigurări Sociale.

67. Ordinul privind suspendarea sau sistarea serviciilor se aduce la cunoștința beneficiarului într-o formă accesibilă pentru acesta.

68. Sistarea plasamentului beneficiarului în Serviciu se efectuează în baza deciziei Prestatorului.

CAPITOLUL VII

MANAGEMENTUL SERVICIULUI ȘI RESURSELE UMANE

Secțiunea 1

Managementul Serviciului

69. Managementul Serviciului este realizat de către manager, care asigură buna funcționare a acestuia conform prevederilor Regulamentului-cadru, ale Standardelor minime de calitate, precum și ale regulamentului intern de activitate a Serviciului, aprobat de către Prestator.

70. La funcția de manager a Serviciului pot candida persoanele care dețin studii superioare de licență sau master în management pentru unul dintre domeniile de formare profesională/specialități: management, asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept și alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin doi ani.

71. Managerul Serviciului exercită următoarele atribuții:

71.1. asigură funcționarea Serviciului în conformitate cu Standardele minime de calitate;

71.2. elaborează planul anual și lunar de activitate al Serviciului și asigură implementarea acestuia;

71.3. planifică, organizează și coordonează activitățile Serviciului;

71.4. elaborează fișele postului pentru personalul din cadrul Serviciului;

71.5. asigură administrarea și managementul resurselor umane în cadrul Serviciului;

71.6. asigură supervizarea profesională a angajaților Serviciului;

71.7. reprezintă Serviciul în raport cu alte persoane, instituții, servicii și autorități;

71.8. organizează sistemul de control intern managerial al Serviciului;

71.9. administrează mijloacele financiare și toate bunurile materiale transmise în folosință, asigură elaborarea și prezentarea rapoartelor financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative și cu principiile bunei guvernări;

71.10. prezintă informații la cererea fondatorului, a structurii teritoriale de asistență socială și sau a structurilor responsabile de asistența socială din municipiul Chișinău și UTA Găgăuzia, și altor autorități/instituții cu domenii aferente activității sau monitorizării/controlului activității Serviciului;

71.11. informează instituțiile abilitate referitor la incidentele, abuzurile și cazurile care țin de competența organelor de drept, care au loc cu implicarea personalului și/sau beneficiarilor Serviciului;

71.12. în cazul decesului beneficiarului, informează membrii familiei, care își asumă responsabilitatea de organizarea funerarilor, iar în lipsa acestora autoritatea publică locală organizează înmormântarea;

71.13. asigură administrarea patrimoniului transmis în folosință;

71.14. stabilește parteneriate prin identificarea și implicarea organizațiilor necomerciale, specialiștilor sau altor persoane-resursă din diferite domenii în asigurarea bunei activități a Serviciului;

71.15. asigură respectarea normelor de sănătate și securitate în muncă în cadrul Serviciului;

71.16. organizează și coordonează programe de formare continuă și dezvoltare profesională pentru personalul Serviciului;

71.17. monitorizează și evaluează periodic performanțele Serviciului și ale angajaților, asigurând îmbunătățirea constantă a serviciilor oferite;

71.18. gestionează eficient relațiile cu donatorii, asigurând transparența utilizării fondurilor și dezvoltarea oportunităților noi de finanțare;

71.19. gestionează situațiile de criză și răspunde la evenimente neprevăzute în mod eficient și prompt;

71.20. colaborează cu alte centre și instituții similare, pentru a împărtăși bunele practici și a dezvolta programe comune;

71.21. evaluează nevoile beneficiarilor și adaptează serviciile oferite pentru a răspunde cât mai bine acestor nevoi.

Secțiunea a 2-a

Personalul Serviciului

72. Serviciul dispune de personal antrenat și responsabil în realizarea atribuțiilor conform structurii și schemei de încadrare, aprobate de către Prestator în conformitate cu anexa nr. 2 la Regulamentul-cadru.

73. Prestatorul angajează personalul în conformitate cu Regulamentul-cadru, Standardele minime de calitate și Codul muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003.

74. Fiecare angajat al Serviciului are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului, certificate prin documente de studii și de formare profesională.

75. Personalul Serviciului este format din specialiști, în funcție de necesități și numărul de beneficiari.

76. Personalul angajat corespunde scopului și obiectivelor Serviciului și include:

76.1. personal administrativ: managerul Serviciului;

76.2. personal specializat: medic-terapeut, asistent medical, kinetoterapeut sau maseur, instructor ergoterapeut, asistent social și psiholog;

76.3. personal auxiliar: șef de gospodărie, infirmieră, bucătar, ajutor de bucătar, operator la utilajul de spălat, operator în sala de cazane, îngrijitor de încăperi, muncitor necalificat și paznic.

77. Prestatorul poate angaja și alt personal, conform necesităților beneficiarilor.

78. Personalul Serviciului activează după un program stabilit și în conformitate cu fișele postului aprobate de către Prestator.

79. Personalul Serviciului este obligat să efectueze examenul medical la angajare și examene medicale periodice – la reluarea activității, conform prevederilor stabilite de legislație.

80. Personalul Serviciului are obligația de a avea o atitudine profesionistă în relațiile cu beneficiarul și responsabilitatea de a-și exercita cu operativitate și eficiență atribuțiile stabilite în fișele postului. Personalul Serviciului va semna și va respecta Codul de conduită și etică profesională aprobat de Prestator.

81. Personalul Serviciului este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor referitoare la beneficiari și membrii familiilor acestora, obținute în timpul îndeplinirii atribuțiilor de serviciu. Aceste obligații sunt confirmate prin semnarea unei declarații de confidențialitate.

82. Personalului angajat îi este interzis de a solicita sau a accepta remunerări și avantaje din partea beneficiarilor sau terților pentru serviciile prestate.

83. Prestatorul este obligat să asigure condiții optime pentru protejarea securității și sănătății în muncă a angajaților săi, inclusiv să dispună de o procedură de depunere și examinare a petițiilor și sugestiilor de către angajați.

Secțiunea a 3-a

Insertia și formarea profesională continuă a personalului

84. La angajarea personalului, prestatorul organizează, la locul de muncă, activități de insertie a acestuia, pentru integrarea și dezvoltarea profesională a acestuia, în conformitate cu modul de organizare, funcționare și desfășurare a procesului de insertie profesională a personalului din domeniul asistenței sociale, stabilit de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

85. Personalul participă la cursurile de formare profesională continuă în baza necesităților identificate de către Prestator.

86. Cursurile de formare profesională continuă vor cuprinde minimum 40 de ore astronomice și vor fi desfășurate pe parcursul unui an calendaristic.

Secțiunea a 4-a

Supervizarea profesională a personalului

87. Prestatorul asigură calitatea serviciilor prestate prin organizarea, cu regularitate, a ședințelor de supervizare profesională a personalului, în vederea consolidării competențelor profesionale, a gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.

88. Procedura de supervizare profesională se aplică personalului specializat din cadrul Serviciului.

89. Personalul specializat este supervizat de către managerul Serviciului, iar managerul Serviciului este supervizat, la rândul său, de specialistul supervisor desemnat de Prestator.

90. Fiecare angajat are un plan individualizat de dezvoltare profesională, elaborat de către supervisorul acestuia.

91. Supervisorul elaborează planul anual de supervizare profesională pentru tot personalul pe care îl supervizează.

92. Informația despre ședințele de supervizare profesională se înregistrează în Raportul anual privind supervizarea profesională a personalului, care se prezintă Prestatorului.

93. Planurile de supervizare profesională sunt adaptabile și flexibile, permițând ajustări în funcție de evoluția nevoilor personalului și de schimbările din cadrul Serviciului.

Secțiunea a 5-a **Evaluarea performanțelor personalului**

94. Evaluarea performanțelor personalului se realizează în scopul creșterii productivității muncii, a calității și a perfecționării performanțelor profesionale.

95. Evaluarea performanțelor managerului Serviciului este asigurată de către Prestator.

96. Evaluarea performanțelor personalului administrativ și specializat este realizată trimestrial, în cazul prestatorilor publici și anual, în cazul prestatorilor privați, de către managerul Serviciului, care prezintă Prestatorului rapoarte privind revizuirea obiectivelor și acțiunilor planului de dezvoltare profesională, pentru a asigura consolidarea competențelor profesionale ale personalului angajat.

97. Calificativul de evaluare stabilit în luna decembrie a anului curent se va aplica la determinarea nevoilor de formare continuă a specialiștilor angajați în cadrul Serviciului și la stabilirea sporului unic pentru performanță.

CAPITOLUL VIII PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Secțiunea 1 Depunerea și examinarea petițiilor și sugestiilor

98. Serviciul deține și aplică o procedură clară de depunere și examinare a petițiilor și sugestiilor, care garantează beneficiarilor sau, după caz, altor persoane interesate, posibilitatea înaintării petițiilor și sugestiilor în condiții de siguranță.

99. Beneficiarii Serviciului, familia acestuia/ocrotitorii autorizați au dreptul de a formula petiții și sugestii cu privire la:

- 99.1. calitatea serviciilor prestate în cadrul Serviciului;
- 99.2. lezarea drepturilor beneficiarilor de către alți beneficiari și personalul angajat în cadrul Serviciului;
- 99.3. excluderea beneficiarului din Serviciu;
- 99.4. alte situații.

100. Prestatorul este obligat să examineze petițiile/sugestiile și să ofere un răspuns în scris petiționarului, în termen stabilit de legislație.

101. În cazul în care petiționarul nu este de acord cu decizia, acesta are dreptul să se adreseze instanței competente în termenul stabilit de legislație.

102. Petițiile și sugestiile pot fi adresate direct sau prin intermediul unui reprezentant, în condițiile legii, și pot fi depuse:

- 102.1. în boxa pentru petiții și sugestii din cadrul Serviciului;
- 102.2. prin intermediul serviciilor poștale;
- 102.3. prin apel telefonic;
- 102.4. prin intermediul poștei electronice.

Secțiunea a 2-a Protecția împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane

103. Serviciul dezaprobă și este interzisă orice formă de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Centrului. Centrul asigură tuturor beneficiarilor drepturi egale la protecție, indiferent de rasă, culoare, origine

națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, statut HIV, opinie, apartenență politică, avere, naștere sau orice alt criteriu.

104. Beneficiarii Serviciului sunt informați referitor la procedurile cu privire la identificarea și sesizarea cazurilor de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Serviciului.

105. Tot personalul Serviciului respectă politica de protecție a beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane.

106. Prestatorul informează personalul Serviciului despre procedurile de raportare privind orice forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant și se asigură că personalul cunoaște datele de contact relevante pentru raportare.

107. Personalul Serviciului asigură completarea Registrului de înregistrare a plângerilor, care include atât informațiile privind modul de examinare a plângerilor, cât și măsurile întreprinse în acest sens.

108. Prestatorul Serviciului asigură monitorizarea continuă, pentru a asigura securitatea beneficiarilor și pentru a identifica rapid orice incident de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, sau trafic de ființe umane.

109. Prestatorul investighează cazurile de comportament abuziv și asigură protecția și asistența persoanelor afectate, garantând totodată confidențialitatea persoanei care a raportat cazul.

110. Prestatorul colaborează îndeaproape cu autoritățile competente, inclusiv cu poliția, organizațiile neguvernamentale specializate, pentru a asigura investigarea promptă a tuturor cazurilor de abuz și întreprinderea măsurilor necesare pentru protejarea beneficiarilor.

111. Prestatorul oferă servicii de suport psihologic pentru beneficiarii afectați de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, sau trafic de ființe umane. Aceste servicii trebuie să fie disponibile, pentru a ajuta beneficiarii să depășească traumele și să își reconstruiască viața.

CAPITOLUL IX

FINANȚAREA ȘI PATRIMONIUL SERVICIULUI

Secțiunea 1

Finanțarea Serviciului

112. Serviciul își desfășoară activitatea economică și financiară în conformitate cu legislația.

113. Finanțarea Serviciului se bazează pe principiul finanțării din mai multe surse, în special din următoarele surse:

- 113.1. bugetul de stat;
- 113.2. bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul întâi și al municipiului Chișinău;
- 113.3. bugetul central al UTA Găgăuzia;
- 113.4. resursele din alocațiile și servicii contra plată obținute de la beneficiari;
- 113.5. resursele obținute din serviciile contra plată;
- 113.6. veniturile proprii ale prestatorilor;
- 113.7. alte surse neinterzise de legislație.

114. Serviciile sunt furnizate în baza unui contract semnat cu managerul Serviciului, prin care beneficiarul/membrii familiei/ocrotitorul autorizat își asumă responsabilitatea de a achita lunar întreținerea persoanei cazate, în cuantumul stabilit.

115. Costul serviciilor prestate în cadrul Serviciului este stabilit în conformitate cu Metodologia de costificare a serviciilor sociale, aprobată prin ordin al ministrului muncii și protecției sociale.

116. Salarizarea personalului se realizează în conformitate cu prevederile Legii nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar și cu prevederile contractuale, în cazul prestatorilor privați.

Secțiunea a 2-a

Patrimoniul Serviciului

117. Serviciul posedă, utilizează și administrează patrimoniul exclusiv în conformitate cu scopul și obiectivele stabilite în Regulamentul-cadru.

118. Înstrăinarea și casarea bunurilor Serviciului se efectuează cu acordul în scris al prestatorului.

119. Capitalul statutar al Serviciului este format din:

119.1. patrimoniul și bunurile transmise PRESTATORULUI Serviciului de către fondator;

119.2. patrimoniul transmis în perioada activității Serviciului de către autoritățile publice și alte persoane juridice și/sau fizice, în folosință permanentă sau temporară;

119.3. donații, granturi, sponsorizări și alte contribuții benevole ale persoanelor fizice și/sau juridice;

119.4. patrimoniul achiziționat de către Prestator din contul mijloacelor financiare colectate în perioada activității sale, care îi aparține cu drept de proprietate, precum și din veniturile obținute în urma utilizării patrimoniului menționat;

119.5. alte valori patrimoniale neinterzise de legislație.

120. Gestionarea patrimoniului se realizează în conformitate cu politica Prestatorului și/sau a fondatorului, ordinea și modul stabilit de actele normative în domeniu.

CAPITOLUL X DISPOZIȚII SPECIALE

121. Activitatea Serviciului încetează prin lichidarea, reorganizarea și/sau absorbția, în conformitate cu actele normative, la inițiativa fondatorului.

122. Litigiile apărute în domeniul prestării serviciilor de către prestator, care nu pot fi soluționate prin înțelegere amiabilă între părți, urmează a fi transmise spre soluționare instanței de judecată, în condițiile prevăzute de legislație.

123. Personalul Serviciului are obligația de a respecta prevederile actelor legislative, normative și ale Regulamentului-cadru. Nerespectarea acestora atrage răspunderea disciplinară, contravențională, civilă sau penală, după caz, conform legislației.

124. Controlul și evaluarea activității economico-financiare a prestatorului se efectuează de către organele abilitate.

Anexa nr. 1
la Regulamentul-cadru privind organizarea
și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament
pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități

DOSARUL PERSONAL
al beneficiarului care accesează Serviciul social
Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități

Dosarul personal al beneficiarului care accesează Serviciul, include, după caz, următoarele acte:

- 1) cererea personală a beneficiarului sau a ocrotitorului autorizat;
- 2) copia actului de identitate;
- 3) copia legitimației de pensionar;
- 4) certificatul de încadrare în grad de dizabilitate – după caz;
- 5) programul individual de reabilitare și incluziune socială (anexă la certificatul de încadrare în grad de dizabilitate);
- 6) evaluarea inițială (realizată de către asistentul social comunitar);
- 7) evaluarea complexă (realizată de către asistentul social comunitar și echipa multidisciplinară);
- 8) planul individualizat de asistență (elaborat de către asistentul social comunitar și echipa multidisciplinară);
- 9) avizul comisiei medicale consultative, cu participarea medicului psihiatru, cu privire la diagnosticul și prezența indicațiilor terapeutice privind necesitatea admiterii persoanei într-o instituție socială specializată cu profil somatic;
- 10) trimiterea-extras din fișa medicală de ambulatoriu a bolnavului, de staționar (F 027e);
- 11) demersul autorității administrației publice locale de nivelul întâi cu privire la plasamentul de urgență – după caz;
- 12) dispoziția prestatorului cu privire la plasamentul beneficiarului în Serviciu;
- 13) evaluarea necesităților, realizată de către managerul de caz, în comun cu specialiștii din cadrul Serviciului;
- 14) planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului, elaborat de către managerul de caz în comun cu specialiștii din cadrul Serviciului;
- 15) fișa de observare a stării beneficiarului;
- 16) acordul de prestări servicii, pentru beneficiarii care accesează servicii gratuite;
- 17) contractul de prestări servicii, pentru beneficiarii care accesează servicii cu plată parțială și plată integrală.

Notă: În cazul serviciilor acordate contra plată integral, dosarul beneficiarului va conține toate actele enumerate mai sus, cu excepția celor prevăzute la pct. 6, 7, 8 și 16.

Anexa nr. 2
la Regulamentul-cadru privind organizarea
și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament
pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități

**Structura-tip și statele-tip
ale Serviciului social Centrul de plasament
pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități**

1. Structura și statele de personal se stabilesc în conformitate cu scopul și obiectivele Serviciului.
2. Structura de personal a Serviciului include:

Funcția	Numărul de unități/condiții speciale
Personal administrativ	
Manager/manageră al Serviciului	1 unitate
Personal specializat	
Medic-terapeut	0,5 unitate până 50 de beneficiari
Kinetoterapeut/kinetoterapeută	1 unitate până la 50 de beneficiari
Maseur/Maseuză	1 unitate până la 50 de beneficiari
Instructor ergoterapie /instructoare ergoterapie	1 unitate până la 50 de beneficiari
Asistent/asistentă medical(ă)	2 unități până la 50 de beneficiari
Asistent/asistentă social(ă)	2 unități până la 50 de beneficiari
Psiholog/psihologă	1 unitate până la 50 de beneficiari
Personal auxiliar	
Infirmier/infirmieră	în cadrul unității cu până la 50 de beneficiari se asigură un raport constant personal de îngrijire/beneficiar de 1:12, valabil atât pe timp de zi, cât și pe timp de noapte.
Șef de gospodărie/Șefă de gospodărie	1 unitate până la 50 de beneficiari
Bucătar/bucătăreasă	2 unități până la 50 de beneficiari
Ajutor/ajutoare de bucătar	2 unități până la 50 de beneficiari
Spălător/spălătoreasă	2 unitate până la 50 de beneficiari
Operator/operatoroare în sala de cazane	2 unități în perioada rece a anului în cazul în care nu este încălzire autonomă.
Îngrijitor/îngrijitoare a încăperilor de producție și de serviciu	2 unități până la 50 de beneficiari
Muncitor/muncitoare necalificat(ă)	2 unități
Paznic	3 unități

Notă: Angajarea personalului în perioada rece a anului se va face în baza contractului de prestări servicii pe perioadă determinată, iar salarizarea se va face în conformitate cu prevederile Legii nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar. În cazul Centrelor care dispun de sistem de încălzire pe gaze, se recomandă angajarea unui operator în sala de cazane, cu o normă de 0,5 unități, al Centrelor care dispun de sistem de încălzire pe lemne, cărbune, pelete, etc. se recomandă angajarea persoanelor (fochiști) – 2 unități, iar în cazul Centrelor care sunt conectate la sistemul centralizat de încălzire, nu este necesară angajarea personalului.

STANDARDE MINIME DE CALITATE
pentru Serviciul social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice
și persoane cu dizabilități

CAPITOLUL I
PRINCIPII GENERALE

Accesibilitate și disponibilitate – standardul 1

1. Prestatorul garantează acces egal la Serviciul social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități (în continuare – *Serviciu*) pentru toți beneficiarii eligibili, indiferent de domiciliul acestora.

2. **Rezultat scontat:** prestațiile oferite în cadrul Serviciului sunt accesibile, disponibile și acordate, la nivel național, în egală măsură beneficiarilor. Fiecare beneficiar al Serviciului beneficiază de asistența corespunzătoare.

3. Indicatori de realizare:

3.1. prestatorul admite beneficiarii în Serviciu în baza criteriilor de eligibilitate;

3.2. prestatorul asigură accesul egal al beneficiarilor la serviciile Serviciului.

3.3. prestatorul are dezvoltate diverse tipuri de servicii, iar în caz de necesitate, referă beneficiarul către alți prestatori/instituții/organizații;

3.4. prestatorul asigură existența rampelor de acces, a barelor de suport, a blocurilor sanitare accesibile și a altor facilități, în conformitate cu cerințele de accesibilitate a clădirilor pentru persoanele cu mobilitate limitată.

Informare și sensibilizare – standardul 2

4. Prestatorul asigură informarea membrilor comunității, a solicitanților/ocrotitorilor autorizați și/sau a membrilor de familie cu privire la scopul, obiectivele și gama de servicii prestate în cadrul Serviciului.

5. **Rezultat scontat:** societatea și beneficiarii cunosc scopul, obiectivele, serviciile prestate și programul de activitate al Serviciului.

6. Indicatori de realizare:

6.1. prestatorul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind serviciile oferite. Materialele informative trebuie să cuprindă cel puțin: descrierea scurtă a Serviciului și a serviciilor oferite, prezentarea spațiilor de

cazare individuale și a spațiilor comune, numărul de locuri în cadrul Serviciului, adaptările pentru nevoi speciale, dacă este cazul, alte servicii și facilități oferite, modalitatea de încheiere a contractului de prestare a serviciilor și, după caz, modul de calcul a contribuției beneficiarului;

6.2. materialele informative sunt prezentate într-un limbaj simplu și accesibil, adaptate la nivelul dezvoltării intelectuale a beneficiarului și sunt mediatizate, la nivelul comunității locale, prin intermediul medicilor de familie/asistentului medical comunitar și asistentului social comunitar etc.

6.3. datele de contact ale prestatorului (adresa, numărul de telefon/fax și email) sunt disponibile populației și beneficiarilor Serviciului;

6.4. Planul anual al Serviciului conține activități de informare și sensibilizare a comunității;

6.5. prestatorul organizează întâlniri cu alți prestatori de servicii sociale, servicii de educație, sănătate, reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, organizații internaționale, organizații necomerciale, în vederea informării privind activitatea Serviciului, beneficiile oferite, condițiile de funcționare și posibilitățile de colaborare;

6.6. prestatorul conlucrează cu instituțiile și autoritățile abilitate în vederea prezentării informațiilor corecte și actualizate pentru informarea beneficiarilor;

6.7. prestatorul organizează/participă la campanii de informare și la evenimente publice pentru promovarea cunoașterii și înțelegerii activităților Serviciului în comunitate;

6.8. imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative (în cele publicitare, dacă există) doar cu acordul în scris al acestora sau, după caz, al ocrotitorului autorizat/convențional;

6.9. cel puțin una dintre formele de prezentare a materialelor informative privind activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul Serviciului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul acestuia;

6.10. Serviciul facilitează accesul potențialilor beneficiari/ocrotitorilor autorizați/membrilor lor de familie anterior admiterii beneficiarilor, pentru a cunoaște condițiile de locuit și de desfășurare a activităților/serviciilor, în baza unui program de vizită;

6.11. Serviciul asigură comunicarea permanentă cu autoritatea publică locală, cu structura teritorială de asistență socială și cu agenția teritorială de asistență socială, după caz, cu structura responsabilă de asistență socială din municipiul Chișinău sau din UTA Găgăuzia;

6.12. prestatorul, la admitere și pe parcursul plasamentului, informează beneficiarul cu privire la drepturile și obligațiile acestuia, regulile de conviețuire, procedurile aplicate și activitățile desfășurate în cadrul Serviciului etc. Toate sesiunile de informare sunt consemnate în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor: tema informărilor și data acestora, precum și data efectuării informării beneficiarilor admiși sau admiși în regim de urgență.

Abordarea individualizată și multidisciplinară – standardul 3

7. Prestatorul asigură beneficiarilor: plasament, întreținere, alimentație, servicii specifice conform necesităților și particularităților individuale ale acestora și în limitele normativelor aprobate în acest sens.

8. Rezultat scontat: Serviciile oferite beneficiarilor în cadrul Serviciului corespund particularităților individuale ale acestora și implică specialiști conform necesităților acestora la toate etapele de evaluare și asistență, iar în anumite cazuri, referirea beneficiarilor către serviciile din comunitate.

9. Indicatori de realizare:

9.1.prestatorul acordă beneficiarilor asistența corespunzătoare necesităților individuale ale acestora, în conformitate cu planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului;

9.2.prestatorul evaluează periodic necesitățile individuale ale beneficiarilor, în funcție de starea de sănătate, dizabilitate, particularitățile culturale, etnice și religioase și consultă opinia acestora;

9.3.prestatorul asigură beneficiarilor accesul la servicii comunitare, pentru o mai bună incluziune socială a acestora;

9.4.prestatorul ajustează planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului pentru a se conforma schimbărilor de sănătate, nevoilor și particularităților individuale ale beneficiarului, asigurând, în același timp, continuitatea și eficiența intervențiilor.

Libertatea de exprimare, opinia și confidențialitatea informației – standardul 4

10. Prestatorul creează condiții pentru participarea beneficiarului, a membrilor familiei acestuia în procesul de planificare și realizare a activităților, precum și în evaluarea calității serviciilor, asigurând colectarea, prelucrarea și stocarea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor.

11. Rezultat scontat: participarea beneficiarului și a membrilor familiei acestuia la prestarea serviciilor și protejarea confidențialității datelor cu caracter personal este asigurată.

12. Indicatori de realizare:

12.1. prestatorul implică beneficiarul în luarea deciziilor care îl vizează, la toate etapele prestării serviciului, acestea fiind ajustate la starea de sănătate și la abilitățile de comunicare ale persoanei;

12.2. prestatorul creează beneficiarului, membrilor familiei/ocrotitorilor autorizați condiții adecvate pentru exprimarea opiniei privind calitatea serviciilor prestate (discuții individuale, în scris, chestionare);

12.3. prestatorul încurajează și asigură exprimarea opiniilor și participarea beneficiarului în planificarea și prestarea serviciilor;

12.4. beneficiarul și membrii familiei acestuia sunt informați despre prelucrarea datelor cu caracter personal și semnează acordul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal;

12.5. dosarele personale ale beneficiarilor pot fi consultate de către beneficiari/ocrotitorii autorizați, precum și de către membrii de familie, cu acordul acestora;

12.6. dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în dulapuri închise la cheie, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens, pentru protejarea confidențialității datelor personale ale acestora;

12.7. Serviciul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor;

12.8. Serviciul întocmește un registru de evidență a dosarelor personale ale beneficiarilor, arhivate.

Nediscriminarea și asigurarea egalității – standardul 5

13. Prestatorul asigură respectarea principiului nediscriminării la toate etapele de prestare a serviciilor, prin promovarea și respectarea drepturilor fundamentale ale beneficiarilor, indiferent de rasă, culoare, origine națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, statut HIV, opinie, apartenență politică, avere, naștere sau orice alt criteriu.

14. Rezultat scontat: prestarea serviciilor este realizată fără nicio discriminare.

15. Indicator de realizare:

15.1. prestatorul cunoaște și aplică prevederile Legii nr. 121/2012 cu privire la asigurarea egalității;

15.2. prestatorul asigură instruirea personalului privind prevenirea și combaterea discriminării, precum și asigurarea egalității;

15.3. în procesul de prestare a serviciilor, personalul aplică principiul egalității de tratament și nu admite metode sau practici discriminatorii;

15.4. prestatorul informează beneficiarii despre prevederile legale în domeniul nediscriminării;

15.5. faptele de discriminare sunt sancționate prin răspundere disciplinară, civilă, contravențională și penală, conform legislației.

Respectarea demnității umane și dreptul la viața privată – standardul 6

16. Prestatorul asigură intimitatea beneficiarului și respectarea dreptului acestuia la viața privată și intimă.

17. Rezultat scontat: beneficiarului i se respectă demnitatea umană și dreptul la viața privată și intimă.

18. Indicatori de realizare:

18.1. personalul creează condiții și aplică, în raport cu beneficiarul, metode de comunicare pentru formarea/menținerea demnității umane, autoaprecierii și respectului de sine;

18.2. personalul respectă deciziile beneficiarului privind demnitatea umană și dreptul la viața privată și intimă;

18.3. beneficiarul dispune de spațiu privat, precum și posibilitatea de a păstra în siguranță bunurile personale;

18.4. Serviciul respectă viața intimă a beneficiarilor și, în funcție de situație, asigură condiții de trai adecvate pentru cuplurile formate în Serviciu/care vin formate din afara Serviciului.

Celeritate, colaborare și parteneriat în oferirea serviciilor – standardul 7

19. Prestatorul asigură acordarea serviciilor din cadrul Serviciului și referirea la serviciile din comunitate în cel mai scurt timp posibil, aplicând un cadru de comunicare bazat pe colaborare activă la nivel național, raional și local și asigurând cooperarea intersectorială cu alte autorități sau instituții/organizații care activează în domeniul serviciilor pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, inclusiv cu agenți economici, organizații necomerciale, internaționale care să asigure buna funcționare a Serviciului.

20. Rezultat scontat: serviciile sunt furnizate în timp util, cu promptitudine și eficiență, printr-o colaborare activă între personalul instituției, beneficiari și partenerii implicați.

21. Indicatori de realizare:

21.1. timpul de așteptare între solicitarea de servicii și prestarea acestora este minimizat prin optimizarea proceselor interne;

21.2. prestatorul confirmă că asigură evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor prin chestionare;

21.3. există canale funcționale de comunicare internă (ședințe operative, platforme digitale, rapoarte);

21.4. Serviciul are încheiate parteneriate formale cu alte instituții și organizații relevante;

21.5. parteneriatele se realizează în baza acordurilor de colaborare încheiate, care prevăd drepturile și obligațiile părților și modalitatea de conlucrare;

21.6. parteneriatele stabilite au drept scop crearea unei game variate de servicii sociale și asigurarea unui impact mai eficient asupra beneficiarilor;

21.7. prestatorul respectă responsabilitățile ce îi sunt atribuite în acordurile de cooperare.

CAPITOLUL II

CADRUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A SERVICIULUI

Secțiunea 1

Amplasarea și amenajarea Serviciului

Mediul extern și intern al Serviciului – standardul 8

22. Serviciul este amplasat într-o zonă accesibilă și sigură pentru beneficiari, situat în comunitate sau în proximitatea acesteia, și asigură beneficiarilor un mediu intern sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora.

23. Rezultat scontat: beneficiarii pot ajunge cu ușurință și în siguranță la sediul/sediile Serviciului și se bucură de un mediu intern sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora, cu acces la infrastructura internă a instituției.

24. Indicatori de realizare:

24.1. Serviciul este situat într-o zonă cu flux de populație redus și acces la mijloacele de transport public;

24.2. Serviciul este amplasat în comunitate, astfel încât să asigure accesul beneficiarilor la toate resursele și infrastructura serviciilor comunitare;

24.3. Serviciul nu este amplasat în subsoluri, în încăperi lipsite de iluminare naturală sau artificială ori în spații umede;

24.4. Serviciul dispune de autorizații necesare de funcționare: autorizația antiincendiară (confirmă că instituția dispune de planuri de evacuare, sisteme de alarmă, mijloace de stingere, ieșiri de urgență, și respectă normele de protecție antiincendiară), securitatea și sănătatea la locul de muncă (confirmă că instituția are implementate măsuri de protecție a personalului, echipamente de protecție, instruiți periodice, planuri de evacuare etc.), autorizația sanitar-veterinară și pentru siguranța alimentelor (necesară în cazul în care Serviciul are bloc alimentar propriu: bucătărie, depozit pentru produse alimentare, spălătorie de vase etc.), care

confirmă respectarea normelor de igienă, depozitare, preparare și servire a alimentelor):

24.5. edificiul destinat Serviciului este asigurat cu apeduct, inclusiv cu apă caldă, canalizare, încălzire, energie electrică, sisteme de ventilare, iluminare naturală și servicii de pază;

24.6. Serviciul este amenajat într-un mod care asigură accesibilitatea persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu dificultăți de mobilitate, fiind dotat cu căi de acces instalate cu respectarea normativelor în construcții;

24.7. Serviciul dispune de: telefon (cu linie telefonică directă) și acces la internet;

24.8. Serviciul dispune de spații destinate repausului și/sau activităților de relaxare, inclusiv spații amenajate pentru activități în aer liber;

24.9. Serviciul asigură amenajarea spațiilor exterioare cu bănci, foișoare, spații verzi, spații pentru gospodărie proprie etc.;

24.10. spațiile interioare sunt adaptate rezonabil, în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor;

24.11. Serviciul dispune de dormitoare, spații comune, cameră pentru recreere, săli echipate pentru recuperare (kinetoterapie, ergoterapie (terapie ocupațională), masaj), bucătărie, sufragerie și blocuri sanitare, spații pentru oferirea serviciilor, corespunzător numărului beneficiarilor, adaptate persoanelor vârstnice și persoanelor cu dizabilități;

24.12. Serviciul dispune de panouri informative privind evacuarea de urgență, în caz de incendiu sau cutremur;

24.13. Serviciul dispune de cel puțin o cameră de odihnă/socializare pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, TV etc.);

24.14. Serviciul oferă un mediu de viață cât mai prietenos și apropiat de cel din afara instituției;

24.15. Serviciul dispune de grupuri sanitare cu încuietori interioare și iluminat adecvat, suficiente pentru beneficiari, repartizate după sex/gen;

24.16. Serviciul dispune de băii (dușuri) suficiente pentru beneficiari și cel puțin una dintre băi fiind adaptată pentru beneficiarii cu dizabilități;

24.17. Serviciul dispune de izolator care are grup sanitar separat;

24.18. spațiul igienico-sanitar asigură intimitatea și accesul în siguranță a beneficiarilor;

24.19. instalațiile electrice din băi sunt izolate;

24.20. Serviciul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare;

24.21. Serviciul dispune de birouri pentru personal, care sunt echipate în conformitate cu specificul activității acestuia;

24.22. Serviciul dispune de grupuri sanitare separate pentru personal.

Programul activității Serviciului - standardul 9

25. Activitatea în cadrul Serviciului este desfășurată conform unui program bine structurat.

26. Rezultat scontat: beneficiarii participă la un program de activități, desfășurat conform unei programări și unui orar prestabilit, care răspunde necesităților individuale ale beneficiarilor.

27. Indicatori de realizare:

27.1. programul de activitate al Serviciului este elaborat cu implicarea activă a beneficiarilor.

27.2. programul Serviciului este flexibil și poate fi modificat, în caz de necesitate, pe parcurs, ținând cont de necesitățile beneficiarilor;

27.3. activitățile zilnice, ca formă, sunt individuale și de grup, ținând cont de posibilitățile, necesitățile beneficiarilor și activitățile planificate;

27.4. programul activităților este afișat într-un loc accesibil beneficiarilor;

27.5. activitățile sunt adaptate nivelului de autonomie și stării de sănătate a fiecărui beneficiar;

27.6. beneficiarii sunt consultați periodic (prin chestionare sau discuții) privind preferințele lor de activități;

27.7. Serviciul realizează cel puțin trei tipuri diferite de activități pe săptămână;

27.8. programul va include activități de socializare și recreere (jocuri, vizionări de filme, aniversări); terapie ocupațională (pictură, grădinarit, lucru manual); recuperare fizică și medicală (kinetoterapie, exerciții ușoare etc.); educație și informare (sesiuni despre sănătate, drepturi sociale); activități spirituale și culturale (slujbe religioase, vizite culturale) și alte activități, conform obiectivelor Serviciului.

27.9. Serviciul asigură spații, materiale, resurse umane și financiare adecvate pentru activitățile planificate.

Secțiunea a 2-a Prestarea serviciilor

Admiterea beneficiarului în Serviciu- standardul 10

28. Prestatorul admite beneficiarii în plasament în limitele locurilor disponibile și numai dacă se încadrează în categoriile de beneficiari și condițiile de admitere în Serviciu prevăzute la pct. 11 din Regulamentului-cadru.

29. Rezultat scontat: solicitații sunt admiși în Serviciu în cazul în care se încadrează în categoriile de beneficiari și condițiile de admitere stabilite în Regulamentul-cadru.

30. Indicatori de realizare:

30.1. beneficiarii/ocrotitorii autorizați sau membrii familiei cunosc și acceptă condițiile de admitere în Serviciu;

30.2. prestatorul deține și aplică o procedură clară de admitere a beneficiarilor în Serviciu, disponibilă pe suport de hârtie, care cuprinde următoarele elemente:

30.2.1. actele necesare;

30.2.2. criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor;

30.2.3. persoana care ia decizia de admitere/respingere;

30.2.4. modalitatea de încheiere a acordului de colaborare/contractului de prestare a serviciilor și modelul acestuia;

30.3. beneficiarii corespund criteriilor de eligibilitate;

30.4. prestatorul duce evidența beneficiarilor admiși în serviciu în baza unui registru de evidență;

30.5. dosarele beneficiarilor sunt întocmite în conformitate cu anexa nr. 1 la Regulamentul-cadru;

30.6. la admitere, beneficiarul/ocrotitorii autorizați sau membrii familiei sunt informați, conform necesităților, despre drepturi/obligații și semnează acordul privind prestarea serviciilor din cadrul Serviciului, iar în cazul beneficiarilor care accesează serviciile contra plată integral, este semnat contractul de prestare a servicii;

30.7. contractul de prestare a serviciilor se încheie între prestator și beneficiar sau, după caz, ocrotitorul autorizat al acestuia. În funcție de condițiile contractuale, persoana/persoanele care participă la plata contribuției din partea beneficiarului încheie angajamente de plată cu acestea;

30.8. contractele încheiate sunt disponibile la sediul Serviciului, în dosarul beneficiarului.

30.9. Serviciul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al acestuia.

Plasamentul beneficiarilor în Serviciu – standardul 11

31. Prestatorul asigură fiecărui beneficiar un spațiu personal într-un dormitor, în conformitate cu nevoile individuale.

32. Rezultat scontat: beneficiarii vor fi asigurați cu un spațiu propriu și cu minimumul necesar de trai, conform necesităților individuale.

33. Indicatori de realizare:

33.1. beneficiarii sunt plasați în funcție de sex/gen, cu excepția membrilor unei familii sau a cuplurilor declarate;

33.2. dormitoare pot fi ocupate de cel mult trei beneficiari, asigurând o suprafață de 6 m² pentru fiecare persoană;

33.3. dormitoarele sunt amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor;

33.4. în situația în care Serviciul este destinat unor beneficiari cu afecțiuni de sănătate care necesită supraveghere permanentă, pentru aceștia pot fi amenajate dormitoare cu un număr maxim de două paturi;

33.5. dormitoarele sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente. În dormitoare este asigurată: ventilarea, securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit etc.; securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență;

33.6. dormitoarele dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon. Ferestrele dormitoarelor sunt dimensionate astfel încât să permită iluminatul și ventilația naturală. Dormitoarele dispun de instalații/echipamente adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece, respectiv, aerisire în sezonul cald;

33.7. dormitoarele sunt menținute curate în permanență;

33.8. fiecare beneficiar dispune de îmbrăcăminte, lenjerie de pat, plăpumi și alte obiecte la necesitate, conform timpului de afară, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minimum de confort și condiții de igienă. Lenjerie de pat se schimbă ori de câte ori este nevoie, dar nu mai rar de o dată pe săptămână;

33.9. beneficiarul va păstra și va fi responsabil de bunurile de valoare aflate în posesie;

33.10. fiecare beneficiar dispune de un spațiu ce se poate încuia (noptieră, sertar etc.) în care își poate depozita lucrurile personale, banii sau alte bunuri de valoare;

33.11. dormitoarele îndeplinesc următoarele condiții:

33.11.1. dispun de spațiul necesar pentru amplasarea paturilor și a cel puțin unei noptiere pentru fiecare pat;

33.11.2. permit accesul facil al personalului pentru efectuarea tratamentului și a igienei individuale zilnice, după caz;

33.11.3. permit accesul în fotoliu rulant (cărucior cu roțile), dacă starea beneficiarului o impune;

33.11.4. dispun de spațiu necesar pentru amplasarea mobilierului minim, respectiv, o masă, un număr de scaune corespunzător numărului beneficiarilor, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale a beneficiarilor, cuier, oglindă și lampă de iluminat pentru fiecare pat;

33.11.5. sunt amenajate astfel încât să creeze un ambient interior cât mai prietenos (beneficiarii sunt încurajați să își personalizeze spațiul propriu din dormitor cu fotografii de familie, obiecte decorative, flori, dacă nu există restricții în acest sens precizate în planul individualizat de asistență a beneficiarului din cadrul Serviciului);

33.12. spațiile destinate depozitării hainelor, lenjeriei, încălțămintei, precum și a obiectelor de uz propriu pot fi dulapuri personale sau dulapuri comune, suficient de spațioase. Pentru unele articole de îmbrăcăminte (paltoane, pardesie, costume, încălțămintă) se pot utiliza camere speciale de depozitare;

33.13. obiectele de uz propriu (tacâmuri, truse de unghii, perii de păr, lame de ras etc.) se pot păstra în noptieră. După caz, pentru unele articole este necesară evaluarea factorilor de risc (lame de ras, tacâmuri, truse de unghii etc.).

Evaluarea necesităților și planificarea serviciilor oferite beneficiarului – Standardul 12

34. Îngrijirea și asistarea beneficiarilor în Serviciu se planifică în baza evaluării nevoilor individuale și a situației personale a fiecărui beneficiar.

35. Rezultat scontat: beneficiarii sunt asistați și îngrijiți în conformitate cu nevoile.

36. Indicatori de realizare:

36.1. necesitățile beneficiarilor sunt determinate în baza evaluării necesităților, realizată de managerul de caz și specialiștii din cadrul Serviciului, cu implicarea beneficiarului;

36.2. evaluarea se realizează de personalul de specialitate.

36.3. managerul de caz și specialiștii din cadrul Serviciului cunosc și aplică formularul de evaluare a necesităților beneficiarului;

36.4. gradul de suport determină încadrarea beneficiarilor Serviciului în următoarele categorii:

36.4.1. beneficiarii care necesită suport total – persoanele vârstnice care necesită asistență completă și continuă pentru a-și îndeplini activitățile zilnice. Aceștia pot avea limitări fizice sau cognitive ușoare care le împiedică să își gestioneze singuri necesitățile de bază, cum ar fi igiena personală, alimentația, mobilitatea și administrarea medicamentelor. Beneficiarii care necesită suport total au nevoie de supraveghere și suport constant pentru a asigura siguranța și bunăstarea lor;

36.4.2. beneficiari care necesită suport parțial – persoanele vârstnice care au nevoie de asistență parțială pentru a-și desfășura activitățile zilnice. Aceștia pot efectua independent unele activități de bază, dar necesită suport în anumite aspecte ale vieții lor de zi cu zi, cum ar fi gătitul, curățenia, gestionarea medicamentelor și unele aspecte ale îngrijirii personale. Beneficiarii care necesită suport parțial pot beneficia de servicii de supraveghere și asistență periodică pentru a menține un nivel acceptabil de autonomie;

36.4.3. beneficiari care necesită suport redus – persoanele vârstnice care au capacitatea de a-și gestiona în mod autonom majoritatea activităților zilnice, fără ajutorul unei alte persoane, care pot alege să fie în Serviciu pentru a beneficia de un mediu securizat, de servicii de îngrijire. Aceste persoane sunt capabile să își

îndeplinească majoritatea nevoilor fără asistență semnificativă, dar pot solicita ocazional ajutor pentru anumite activități sau în situații de urgență;

36.5. beneficiarul admis în Serviciu este evaluat din punctul de vedere al statusului funcțional fizic și psihosocial, stării de sănătate și gradului de autonomie păstrată, capacității de comunicare, relațiilor familiale și sociale, nivelului de educație, situației socioeconomice, nevoilor speciale de tratament și de recuperare/reabilitare, nevoilor educaționale, culturale și spirituale, riscurilor posibile, eventualelor dependențe (alcool, tutun etc.) și al capacității de muncă;

36.6. la evaluarea efectuată în Serviciu se utilizează inclusiv documentele emise de medicii specialiști și medicii de familie, de psihologi, kinetoterapeuți etc., documentele de evaluare realizate de structurile specializate în evaluarea complexă, precum și anchetele sociale efectuate anterior admiterii beneficiarului în Serviciu;

36.7. fiecare dosar al beneficiarului conține evaluarea necesităților beneficiarului;

36.8. reevaluarea necesităților beneficiarului se realizează anual, precum și în cazul în care situația o impune, respectiv, dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului;

36.9. Serviciul acordă servicii fiecărui beneficiar conform planului individualizat de asistență din cadrul Serviciului;

36.10. planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului al beneficiarului stabilește obiectivele ce urmează a fi atinse; acțiunile care urmează a fi realizate și termenele de realizare; persoanele implicate în realizarea acestuia;

36.11. managerul de caz și specialiștii din cadrul Serviciului, în comun cu beneficiarul, sunt responsabili de implementarea planului individualizat de asistență din cadrul Serviciului;

36.12. managerul de caz revizuieste planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului la trei luni de acordarea serviciilor, după necesitate, dar nu mai rar decât o dată la șase luni, ulterior, în caz de necesitate, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului, precum și la solicitarea beneficiarului sau a unui dintre specialiști;

36.13. revizuirea planului individualizat de asistență din cadrul Serviciului se realizează în cadrul ședințelor de lucru, cu participarea managerului de caz, a membrilor echipei multidisciplinare, a beneficiarului și a altor specialiști.

36.14. managerul de caz întocmește raportul de monitorizare, care include concluzii și recomandări privind modificarea/completarea planului individualizat de asistență din cadrul Serviciului;

36.15. planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului include o rubrică destinată semnăturii beneficiarului, prin care acesta este informat despre acțiunile planificate și acceptul acestuia pentru realizarea lor;

36.16. planurile individualizate de asistență din cadrul Serviciului ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul Serviciului, în dosarul personal al acestuia.

Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate beneficiarilor – standardul 13

37. Prestatorul deține și aplică o procedură de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor, în cadrul căreia acesta are un rol activ.

38. Rezultat scontat: monitorizarea prestării serviciilor se realizează în termenii stabiliți în Regulamentul-cadru.

39. Indicatori de realizare:

39.1. monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență din cadrul Serviciului se realizează de către un manager de caz, numit de managerul Serviciului;

39.2. managerul de caz monitorizează serviciile prestate și aplicarea planurilor individualizate de asistență din cadrul Serviciului ale beneficiarilor prin coordonarea ședințelor de lucru cu personalul acestuia;

39.3. rapoartele de monitorizare și evaluare sunt anexate la dosarul beneficiarului;

39.4. managerul Serviciului stabilește numărul de beneficiari care revine unui manager de caz, în funcție de complexitatea nevoilor acestora și de dificultatea cazului (asistență și supraveghere permanentă, tipul de dizabilitate/de handicap, riscuri existente etc.);

39.5. pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență din cadrul Serviciului, Serviciul utilizează o fișă de observare a stării beneficiarului formată din trei secțiuni: starea de sănătate și tratamentele efectuate, serviciile de recuperare/reabilitare funcțională și o parte privind serviciile pentru integrare/reintegrare socială;

39.6. pentru beneficiarii care necesită tratament medical permanent și supravegheat, în fișa de observare a stării beneficiarului se consemnează zilnic sau, după caz, săptămânal medicația acordată și datele despre starea de sănătate a beneficiarului (de exemplu, stare generală și simptome, tensiune arterială, puls, diureză, scaun, glicemie, temperatură etc.), precum și serviciile acordate;

39.7. completarea fișei cu datele privind starea de sănătate și tratamentele efectuate se face de către medic sau asistentul medical, iar celelalte servicii/activități (de recuperare/reabilitare funcțională, de integrare/reintegrare socială) se consemnează de către personalul de specialitate sau managerul de caz;

39.8. completarea chestionarului de evaluare a gradului de satisfacției a beneficiarului la fiecare șase luni și reflectarea rezultatelor în raportul de activitate al Centrului.

Suspendarea și sistarea prestării serviciilor – standardul 14

40. Prestatorul suspendă sau sistează prestarea serviciilor în conformitate cu prevederile Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului.

41. Rezultat scontat: suspendarea sau sistarea serviciilor în cadrul Serviciului se face în condiții de siguranță pentru beneficiar.

42. Indicatori de realizare:

42.1. suspendarea sau sistarea prestării serviciilor se realizează conform procedurii stabilite în Regulamentul-cadru;

42.2. condițiile de suspendare și sistare sunt aduse la cunoștința beneficiarului/familiei/ ocrotitorului autorizat al acestuia;

42.3. Serviciul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor situațiile de sistare și/sau încetare a acordării serviciilor;

42.4. situațiile în care încetează serviciile, precum și modalitățile de intervenție se înscriu în procedura de suspendare sau sistare a serviciilor.

CAPITOLUL III TIPURI DE SERVICII PRESTATE

Serviciul de alimentație – standardul 15

43. Serviciul asigură alimentația beneficiarilor în conformitate cu necesitățile fiziologice și dispune de o zonă specială pentru prelucrarea alimentelor și alimentația beneficiarilor, respectând standardele de igienă.

44. Rezultat scontat: alimentația oferită beneficiarilor corespunde necesităților beneficiarilor, precum și stării de sănătate.

45. Indicatori de realizare:

45.1. prestatorul deține spații separate pentru prepararea bucatelor și servirea acestora, păstrarea alimentelor care corespund cerințelor de igienă și siguranță;

45.2. prestatorul asigură beneficiarii cu produse alimentare de calitate și nutritive, în cantități suficiente, care corespund necesităților fiziologice și individuale ale beneficiarilor;

45.3. Serviciul deține o sală de mese amenajată și dotată cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, bine iluminată, cu o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente și adaptate nevoilor;

45.4. în situația în care Serviciul utilizează servicii de catering, e micul dejun, prânzul și cina se servesc în sala de mese;

45.5. servirea mesei în dormitoare este permisă doar pentru beneficiarii a căror stare de sănătate nu le permite deplasarea în sala de mese sau care necesită sprijin în procesul de hrănire;

45.6. Serviciul deține autorizația sanitar-veterinară și pentru siguranța alimentelor, necesară pentru funcționarea blocului alimentar (bucătărie, depozit pentru produse alimentare, spălătorie de vase etc.). În cazul în care serviciile de alimentație sunt furnizate prin contract de catering, agentul economic este obligat să prezinte Serviciului toate autorizațiile și avizele de funcționare care confirmă dreptul de prestare a serviciilor și conformitatea acestora cu standardele prevăzute în domeniul alimentației publice;

45.7. prestatorul asigură fiecărui beneficiar, la intervale echilibrate, trei mese/zi, care includ meniuri variate de la o zi la alta, ținând cont, pe cât este posibil, de preferințele acestora;

45.8. prestatorul afișează meniul zilnic în locuri vizibile și accesibile pentru beneficiari;

45.9. personalul Serviciului încurajează participarea beneficiarilor la pregătirea gustărilor, la servirea meselor și la spălarea veselei, în vederea menținerii și dezvoltării abilităților de autoservire;

45.10. Serviciul, după caz, asigură pregătirea gustărilor/organizarea alimentației pentru beneficiari cu ocazia diferitor evenimente (sărbători naționale și religioase, zile de naștere, jubilee și activități artistice).

Asistență pentru efectuarea igienei personale, a igienei hainelor și lenjeriei - standardul 16

46. Serviciul dispune de condiții adecvate pentru acordarea ajutorului și îngrijirii necesare, asigurând beneficiarilor posibilitatea de a-și continua viața în demnitate, cu respectarea igienei personale.

47. Rezultat scontat: beneficiarii dispun de sprijin adecvat pentru satisfacerea necesităților zilnice de igienă și îngrijire, iar articolele vestimentare și lenjeria de pat sunt menținute curate și igienizate în mod regulat.

48. Indicatori de realizare:

48.1. Serviciul dispune de încăperi amenajate și adaptate conform necesităților persoanelor vârstnice și persoanelor cu dizabilități pentru realizarea igienei personale;

48.2. personalul Serviciului este instruit în securitatea și sănătatea în muncă.

48.3. prestatorul facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire a personalului de îngrijire astfel încât, în activitatea depusă, să țină cont, în permanență, de principiul respectării demnității și intimității beneficiarului

48.4. personalul Serviciului este instruit pentru acordarea suportului necesar în realizarea igienei personale a beneficiarilor;

48.5. Serviciul planifică resurse financiare necesare pentru procurarea articolelor chimice pentru spălarea și dezinfectarea hainelor și lenjeriei;

48.6. Serviciul dispune de încăperi amenajate pentru păstrarea produselor igienice și dezinfectanților;

48.7. Serviciul dispune de încăperi amenajate și dotate cu mașini automate pentru spălarea și uscarea hainelor și lenjeriei;

48.8. Serviciul asigură fiecărui beneficiar obiecte de igienă personală (periuță de dinți, pastă de dinți, săpun, prosoape etc.);

48.9. Serviciul dispune de încăperi amenajate și adaptate conform necesităților persoanelor vârstnice și persoanelor cu dizabilități, pentru realizarea igienei personale;

48.10. beneficiarii care nu se pot îngriji singuri (spălat parțial sau total, bărbierit, pieptănat, îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat, transfer în fotoliu etc.) primesc ajutor zilnic acordat de către personalul de îngrijire;

48.11. Serviciul asigură asistență calificată pentru menținerea igienei personale a beneficiarilor aflați în nevoie de suport total sau parțial;

48.12. pentru beneficiarii imobilizați la pat se efectuează zilnic manevrele de prevenire a ulcerului de decubit (escarelor) și se utilizează materiale și echipamente specifice (saltele și perne antiescară etc.);

48.13. beneficiarii cu incontinență (urinară, de fecale, mixtă) sunt toaletați zilnic, odată cu schimbarea pampersilor;

48.14. Serviciul are în dotare echipamente și materiale necesare pentru realizarea activităților de îngrijire personală;

48.15. pentru beneficiarii fără venituri, Serviciul asigură obiectele de lenjerie, îmbrăcăminte și încălțăminte;

48.16. serviciile de igienă personală sunt prestate beneficiarilor conform graficului stabilit, inclusiv în baza necesităților identificate.

Menținerea sănătății beneficiarului - standardul 17

49. Prestatorul asigură condiții adecvate pentru menținerea sănătății fizice și mentale a beneficiarului, precum și formarea unui mod sănătos de viață.

50. Rezultat scontat: beneficiarii primesc asistență adecvată pentru sănătate, respectiv supraveghere și tratament, în baza prescripțiilor medicale.

51. Indicatori de realizare:

51.1. prestatorul dispune, în mod obligatoriu, de trusă medicală pentru stările de urgență, care este păstrată în siguranță;

51.2. Serviciul înscrie beneficiarii la un medic de familie sau facilitează accesul acestora la un cabinet de medicină de familie;

51.3. prestatorul, în cadrul programului de formare continuă, asigură instruirea personalului privind măsurile de acordare a primului ajutor în caz de

urgență, precum și privind sănătatea generală și igiena personală, cu un accent deosebit pe promovarea unui mod sănătos de viață și combaterea bolilor, inclusiv infecțioase;

51.4. în cazul beneficiarilor care manifestă un comportament ce reprezintă un pericol social iminent, prestatorul referă beneficiarul către serviciile medicale specializate;

51.5. Serviciul asigură supravegherea stării de sănătate, administrarea medicației și efectuarea îngrijirilor medicale de bază. Serviciile menționate sunt acordate de către asistenți medicali/asistente medicale, ajutate de infirmiere;

51.6. Serviciul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale de specialitate din ambulatorii sau, după caz, spitale, inclusiv la cabinete stomatologice;

51.7. în fișa de observare a stării beneficiarului se consemnează datele privind starea de sănătate a beneficiarului și simptomele prezentate, consultațiile și tratamentele efectuate, regimul igienico-dietetic recomandat;

51.8. personalul medical ține evidența medicației administrate (denumire comercială și dozaj) fiecărui beneficiar în fișa de monitorizare a serviciilor beneficiarului.

51.9. pentru beneficiarii care nu-și pot lua singuri medicația, aceasta se administrează de către personalul medical;

51.10. Serviciul dispune de un spațiu special amenajat, ce deține dotările minime necesare (mobilier, pat de consultații, stetoscop, tensiometru, glucometru, termometre, seringi de unică folosință, cântar etc.), în vederea efectuării tratamentelor și medicației prescrise beneficiarilor;

51.11. Serviciul asigură depozitarea medicamentelor și a materialelor necesare pentru acordarea serviciilor medicale în condiții de siguranță;

51.12. Serviciul deține un registru de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile folosite pentru tratamentul beneficiarilor, în care se consemnează numele beneficiarilor, cantitatea totală eliberată, perioada de utilizare, data eliberării și semnătura persoanei care întocmește condica și a celei care eliberează medicamentele și materialele;

51.13. în holurile și pe coridoarele Serviciului sunt afișate numerele de telefon ale persoanelor și serviciilor de contact pentru cazurile de urgență;

51.14. prestatorul notifică, în maximum 48 de ore, telefonic, în scris sau prin email familia beneficiarului cu privire la incidentele de sănătate care l-au afectat.

Serviciul de consiliere psihologică – Standardul 18

52. Prestatorul asigură, consiliere psihologică beneficiarilor Serviciului.

53. Rezultat scontat: beneficiarii Serviciului au parte de sprijin psihologic personalizat, care contribuie la menținerea echilibrului emoțional,

adaptarea la mediul rezidențial, dezvoltarea capacităților de coping și îmbunătățirea calității vieții.

54. Indicatori de realizare:

- 54.1. Serviciul are angajat un psiholog cu experiență de lucru cu persoanele vârstnice și persoanele cu dizabilități;
- 54.2. Serviciul deține un spațiu amenajat corespunzător pentru a încuraja discuțiile între beneficiari și psiholog, inclusiv a oferi siguranță și încredere beneficiarului, astfel fiind respectat principiul confidențialității;
- 54.3. ședințele de consiliere psihologică pot fi organizate individual și în grup, în funcție de necesitățile beneficiarilor;
- 54.4. psihologul evaluează fiecare beneficiar la admiterea în Serviciu;
- 54.5. psihologul întocmește și actualizează programul individual de intervenție psihologică pentru fiecare beneficiar care necesită suport;
- 54.6. prestatorul asigură accesul beneficiarilor la consiliere psihologică de urgență în situații critice;
- 54.7. ședințele de consiliere sunt consemnate în registrul de evidență;
- 54.8. prestatorul înregistrează numărul beneficiarilor care primesc consiliere psihologică conform planului individualizat de asistență din cadrul Serviciului și numărul total de ședințe de consiliere efectuate lunar/anual;
- 54.9. sunt utilizate metode și tehnici adaptate vârstei, stării de sănătate și capacităților cognitive ale beneficiarilor (de exemplu, consiliere de suport, tehnici de relaxare și intervenții de grup);
- 54.10. documentele aferente procesului de consiliere (evaluări, fișe, rapoarte) sunt completate corect, actualizate și anexate la dosarul beneficiarului.

Agrement și petrecerea timpului liber – standardul 19

55. Serviciul organizează și desfășoară activități ocupaționale, culinare, distractive, culturale și sportive, ținând cont de interesele și capacitățile beneficiarilor.

56. Rezultat scontat: beneficiarii Serviciului au acces la un program variat și constant de activități de agrement care promovează socializarea, relaxarea, exprimarea personală și menținerea stării de bine.

57. Indicatori de realizare:

- 57.1. Serviciul dispune de un plan anual și lunar al activităților de agrement și petrecere a timpului liber, aprobat de managerul Serviciului;
- 57.2. activitățile ocupaționale, distractive, culturale, sportive se organizează și se desfășoară în spații amenajate și dotate cu echipament necesar, pentru a încuraja participarea beneficiarilor;

57.3. în funcție de necesitate, beneficiarii sunt implicați în activități individuale și de grup, acestea fiind reflectate în planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului;

57.4. Serviciul asigură un mediu favorabil și o ambianță plăcută, liniștită pentru petrecerea timpului liber;

57.5. graficul de desfășurare a activităților ocupaționale, distractive, culturale, sportive este amplasat într-un loc vizibil și accesibil pentru beneficiari;

57.6. Serviciul pune la dispoziția beneficiarilor jocuri de grup, de masă, echipament sportiv și acordă asistență în organizarea activităților etc.;

57.7. Serviciul organizează excursii, participări la sărbători și acțiuni sociale comunitare, precum și sărbători în cadrul instituției, cu participarea membrilor familiei/comunității;

57.8. Serviciul dispune de o bibliotecă, ludotecă, echipament de ascultare a muzicii și vizionare a programelor televizate și a filmelor;

57.9. Serviciul facilitează participarea beneficiarilor la activități de socializare și de petrecere a timpului liber;

57.10. Serviciul asigură condițiile necesare pentru derularea activităților de socializare și petrecere a timpului liber, organizează sărbătorirea zilelor de naștere, a unor sărbători religioase etc.;

57.11. beneficiarii pot propune activități noi, prin consultare periodică (chestionare, discuții de grup).

Recuperare și reabilitare funcțională – standardul 20

58. Serviciul deține infrastructura necesară pentru realizarea programelor de recuperare medicală pentru prevenirea și/sau restabilirea/ameliorarea/menținerea sau dezvoltarea mecanismelor compensatorii ale autonomiei funcționale a beneficiarilor.

59. Rezultat scontat: beneficiarii își mențin sau își ameliorează capacitățile fizice, psihice și senzoriale care să le permită o viață cât mai autonomă.

60. Indicatori de realizare:

60.1. serviciile de recuperare și/sau reabilitare pot fi din cele mai diverse: kinetoterapie, terapie prin masaj, fizioterapie, terapii de expresie (teatru, dans, literatură, muzică) și ocupaționale, terapii speciale pentru persoanele cu deficiențe motorii și senzoriale și terapii de relaxare;

60.2. serviciile de recuperare și/sau reabilitare funcțională recomandate se consemnează în planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului, iar serviciile/terapiile specifice urmate de beneficiar sunt înscrise în fișă de observare a stării beneficiarului de către personalul de specialitate (se consemnează data efectuării acestora);

60.3. Serviciul dispune de spații special amenajate pentru diverse tipuri de servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională oferite, precum și de dotări și echipamente necesare;

60.4. pentru efectuarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională, Serviciul dispune de personal de specialitate angajat sau achiziționează serviciile specialiștilor;

60.5. personalul de specialitate care realizează serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională ține evidența zilnică a beneficiarilor, a activităților desfășurate pe intervale orare și monitorizează progresele înregistrate;

60.6. fiecare cabinet de terapie de recuperare/reabilitare funcțională deține un registru de evidență zilnică a programelor de recuperare/reabilitare funcțională în care se consemnează numele beneficiarului, numărul fișei de observare a stării beneficiarului și semnătura acestuia;

60.7. beneficiarii sunt evaluați periodic pentru a monitoriza progresul în recuperare și pentru a ajusta programele terapeutice în funcție de nevoile lor individuale;

60.8. Serviciul, în măsura posibilităților, utilizează echipamente moderne, pentru a sprijini eficient procesul de recuperare și a maximiza beneficiile terapiilor oferite.

Ergoterapie și alte terapii ocupaționale – standardul 21

61. Serviciul asigură organizarea ședințelor de ergoterapie și a altor terapii ocupaționale, precum și dezvoltarea abilităților beneficiarilor, în funcție de capacitățile acestora.

62. Rezultat scontat: beneficiarii Serviciului dobândesc sau își mențin abilitățile funcționale și autonomie în activitățile zilnice, își dezvoltă competențele practice și sociale și experimentează creșterea stimei de sine, contribuind la îmbunătățirea calității vieții acestora.

63. Indicatori de realizare:

63.1. Serviciul creează condiții și posibilități de implicare și motivare a beneficiarilor în diferite terapii ocupaționale, precum și de menținere/dezvoltare a abilităților, în funcție de capacitățile acestora;

63.2. Serviciul organizează diferite activități de formare/menținere a deprinderilor de viață, cultivarea capacităților și aptitudinilor, abilitatea pentru diverse jocuri și petrecerea timpului liber, inclusiv meșteșugărit popular (prelucrarea artistică a lemnului și lutului, țesutul popular decorativ, alesul covoarelor, brodatul, croșetatul, împletitul din salcie, paie, în lozie și în pănuși, olărit și altele), gătitul și activități la calculatoare;

63.3. Serviciul planifică resurse financiare pentru procurarea echipamentului și materialelor necesare/consumabile pentru organizarea serviciilor de ocupare, ergoterapie și dezvoltare a abilităților;

63.4. Serviciul organizează activități care necesită un minim efort fizic, mental și intelectual (gimnastică, dans, jocuri de șah, table, lectură, audiții muzicale, pictură etc.);

63.5. Serviciul, în funcție de sezon, programează și organizează activități care se desfășoară în aer liber;

63.6. Serviciul încurajează beneficiarii să se implice în activitățile gospodărești (la prepararea alimentelor, în gospodării-anexă, la întreținerea plantelor etc.);

63.7. număr de ședințe de terapie ocupațională efectuate lunar;

63.8. numărul beneficiarilor care participă regulat la activități de terapie ocupațională.

Incluziunea socială a beneficiarilor – standardul 22

64. Serviciul promovează, încurajează și desfășoară activități pentru menținerea și facilitarea (re)integrării beneficiarilor în familie și comunitate.

65. Rezultat scontat: beneficiarii trăiesc într-un mediu de viață prietenos, care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia, și sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină contactele sociale (familie și comunitate).

66. Indicatori de realizare:

66.1. personalul Serviciului întreprinde acțiunile necesare în vederea incluziunii sociale a beneficiarilor, în funcție de necesitățile lor specifice;

66.2. personalul Serviciului încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din Serviciu, în scopul prezervării autonomiei funcționale și a unei vieți independente. Serviciul elaborează un program lunar de activități, pentru promovarea vieții active;

66.3. Serviciul stabilește în planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului al beneficiarului activități de (re)integrare în funcție de rezultatele evaluării multidisciplinare a necesităților;

66.4. Serviciul desfășoară activități de informare și consiliere, privind cunoașterea drepturilor sociale și a legislației, a valorilor promovate în comunitate, a drepturilor și obligațiilor în calitate de cetățeni/beneficiari/membri ai familiei;

66.5. Serviciul desfășoară diferite activități cu implicarea membrilor familiei biologice/extinse a beneficiarului, inclusiv încurajează/motivează beneficiarii să ducă un mod de viață activ;

66.6. Serviciul pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare cu membrii de familie și prietenii (telefon, email, facilitarea trimiterii și primirii corespondenței prin poștă);

66.7. beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și mențină contactele sociale sau, după caz, să revină în familie și în comunitate;

66.8. în funcție de categoria de beneficiari și scopul/funcțiile sale, Serviciul desfășoară activități de informare, consiliere, educație extrașcolară, terapii ocupaționale etc., care privesc nevoi diverse: cunoașterea drepturilor sociale și a legislației, a valorilor promovate în comunitate, a drepturilor și obligațiilor în calitate de cetățeni, pregătirea pentru viața independentă, facilitarea accesului la locuință și adaptarea acesteia, accesul la un loc de muncă, accesul la formare vocațională și profesională etc.

Asistență și îngrijire pentru beneficiarii aflați în stare terminală și sprijin în caz de deces – standardul 23

67. Serviciul asigură asistență beneficiarilor aflați în stare terminală și în caz de deces.

68. Rezultat scontat: beneficiarii primesc asistență adecvată în caz de stare terminală și servicii necesare în caz de deces.

69. Indicatori de realizare:

69.1. Serviciul elaborează și aplică o procedură standard privind asistența în stare terminală sau în caz de deces, care are în vedere următoarele aspecte:

69.1.1. Serviciul realizează supravegherea permanentă a beneficiarului aflat în stare terminală, asigură servicii medicale și tratament corespunzător, inclusiv medicație pentru terapia durerii;

69.1.2. Serviciul amplasează obligatoriu un paravan/perdea despărțitoare sau, după caz, transferă beneficiarul într-o cameră dotată cu aparatură și echipamente medicale corespunzătoare, cu excepția situațiilor în care beneficiarul este cazat într-o cameră individuală, pentru beneficiarii aflați în stare terminală ale căror paturi se află în dormitoare comune;

69.1.3. Serviciul asigură asistență spirituală solicitată de beneficiar (serviciile religioase din cultul solicitat de beneficiar);

69.1.4. Serviciul are obligația de a informa, în scris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului în termen de maximum două de ore de la decesul acestuia;

69.2. Serviciul stabilește, de comun acord cu beneficiarul și/sau ocrotitorul autorizat al acestuia sau, după caz, cu membrii de familie, serviciile furnizate în caz de deces;

69.3. după caz, Serviciul facilitează sau realizează formalitățile de înmormântare, conform prevederilor înscrise în contractul de prestare a serviciilor;

69.4. în lipsa unui contract de prestare al serviciilor de înmormântare, de proces se ocupă autoritatea publică locală.

CAPITOLUL IV

MANAGEMENTUL SERVICIULUI ȘI RESURSELE UMANE

Managementul Serviciului – standardul 24

70. Managementul Serviciului este asigurat de un manager, care asigură buna funcționare a acestuia, conform prevederilor Regulamentului-cadru, ale Standardelor minime de calitate, precum și ale regulamentului intern de activitate a Serviciului, aprobat de prestator.

71. Rezultat scontat: Serviciul funcționează în mod eficient, transparent și responsabil, asigurând organizarea corectă a activităților, respectarea standardelor legale și profesionale, precum și calitatea serviciilor oferite beneficiarilor.

72. Indicatori de realizare:

72.1. Serviciul dispune de regulament intern aprobat, organigramă și fișe de post actualizate pentru toate pozițiile;

72.2. prestatorul, la începutul fiecărui an, planifică bugetul, elaborează și aprobă planul anual de activitate;

72.3. prestatorul planifică mijloace financiare necesare pentru activitatea Serviciului;

72.4. prestatorul întocmește rapoarte de activitate, inclusiv financiare, trimestriale, semestriale și anuale;

72.5. managerul Serviciului acordă suport metodologic personalului și monitorizează implementarea planului anual de activitate, în limitele resurselor alocate, în termene și conform indicatorilor calitativi stabiliți.

72.6. Serviciul este condus de o persoană cu studii superioare în unul din următoarele domenii: management, asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept și alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin doi ani;

72.7. angajarea managerului Serviciului se efectuează de către prestator conform legislației;

72.8. managerul Serviciului planifică și, în comun cu echipa Serviciului, implementează/realizează planul de activitate;

72.9. managerul Serviciului este responsabil de gestionarea eficientă a resurselor financiare și bunurilor Serviciului;

72.10. managerul Serviciului organizează activitatea personalului, poartă răspundere deplină pentru calitatea întreținerii beneficiarilor, administrează toate bunurile materiale și mijloacele bănești transmise în folosință, încheie contracte și eliberează procuri în conformitate cu legislația;

72.11. managerul Serviciului are dreptul să primească bunuri materiale conform legislației, să stabilească parteneriate de colaborare cu organizațiile necomerciale naționale/internaționale, agenți economici etc., să colaboreze cu alte

instituții de profil, în scopul schimbului de experiență și al dezvoltării capacităților profesionale;

72.12. managerul Serviciului elaborează anual un raport de activitate, pe care îl pune la dispoziția fondatorului și a altor autorități competente, și îl publică pe site-ul web oficial al Serviciului sau, după caz, pe site-ul web oficial al fondatorului. Raportul de activitate se prezintă în luna februarie a anului curent, pentru anul anterior;

72.13. documente referitoare la organizarea și funcționarea Serviciului sunt:

72.13.1. regulamentul intern de organizare și funcționare;

72.13.2. manualul operațional de implementare al Serviciului, aprobat prin ordin al Ministerului Muncii și Protecției Sociale;

72.13.3. planul anual de activitate al Serviciului;

72.13.4. raportul semestrial și anual de activitate;

72.13.5. metodologia de costificare a serviciilor, aprobată de către fondator;

72.13.6. acordurile de cooperare cu alte servicii, instituții și organizații necomerciale;

72.13.7. dosarele referitoare la beneficiari;

72.13.8. dosarele referitoare la resursele umane;

72.13.9. autorizațiile de funcționare;

72.13.10. alte documente, în caz de necesitate.

Recrutarea, angajarea și promovarea personalului – standardul 25

73. Serviciul dispune de o structură de personal în conformitate cu scopul și obiectivele sale.

74. Rezultat scontat: recrutarea, angajarea, evaluarea și promovarea personalului se realizează conform legislației.

75. Indicatori de realizare:

75.1. prestatorul dispune de structură de personal aprobată de către fondator;

75.2. prestatorul dispune de o procedură de recrutare a personalului;

75.3. fiecare angajat corespunde cu calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului;

75.4. fiecare angajat al Serviciului își desfășoară activitatea conform fișei postului;

75.5. prestatorul stabilește și revizuieste periodic numărul personalului, în conformitate cu dinamica necesităților beneficiarilor;

75.6. Personalul Serviciului deține abilități avansate de comunicare, manifestă toleranță și disponibilitate în activitatea desfășurată;

75.7. fiecare angajat al Serviciului își desfășoară activitatea conform prevederilor contractului individual de muncă și ale fișei postului. Fișele de post prevăd atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de către angajat.

75.8. Serviciul se asigură că personalul propriu este supus controalelor medicale periodice prevăzute de lege. Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează în dosarele de personal ale angajaților;

75.9. prestatorul stabilește și revizuieste periodic numărul personalului în conformitate cu dinamica necesităților beneficiarilor.

Insertia profesională și formarea profesională continuă a personalului– standardul 26

76. Prestatorul asigură insertia profesională și formarea profesională continuă a personalului Serviciului.

77. **Rezultat scontat:** dezvoltarea profesională a personalului Serviciului contribuie la prestarea în mod calitativă a serviciilor.

78. Indicatori de realizare:

78.1. managerul Serviciului identifică și prezintă prestatorului necesitățile de formare ale personalului Serviciului;

78.2. managerul Serviciului planifică și organizează insertia profesională și formarea profesională continuă a personalului;

78.3. Serviciul facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire permanentă a personalului de îngrijire, astfel încât, în activitatea depusă să țină cont în permanență de principiul respectării demnității și intimității beneficiarului. Instruirea personalului se consemnează într-un registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului;

78.4. managerul Serviciului identifică mijloacele financiare necesare pentru formarea personalului;

78.5. managerul Serviciului elaborează planul anual de formare profesională a personalului Serviciului;

78.6. prestatorul organizează anual, pentru personalul Serviciului, cursuri de formare profesională continuă, cu durata de minimum 40 de ore astronomice;

78.7. Managerul Serviciului ține evidența instruirilor de care a beneficiat personalul Serviciului.

Supervizarea personalului – Standardul 27

79. Prestatorul asigură supervizarea profesională sistematică a personalului Serviciului.

80. Rezultat scontat: personalul specializat al Serviciului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru.

81. Indicatori de realizare:

81.1. prestatorul organizează procesul de supervizare profesională în conformitate cu procedura aprobată;

81.2. ședințele de supervizare se desfășoară lunar, în grup sau individual, și se înscriu într-un proces-verbal;

81.3. conținutul ședințelor de supervizare se referă la:

81.3.1. metodele și tehnicile aplicate;

81.3.2. discutarea cazurilor dificile și identificarea soluțiilor;

81.3.3. schimbul de experiență;

81.3.4. starea emoțională a personalului;

81.3.5. consolidarea spiritului de echipă;

81.4. rezultatele supervizării specialiștilor sunt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de instruire a personalului.

Evaluarea personalului – standardul 28

82. Prestatorul asigură evaluarea competențelor profesionale ale personalului Serviciului trimestrial, în cazul prestatorilor publici, și anual, în cazul prestatorilor privați.

83. Rezultat scontat: competențele și performanța personalului asigură beneficiarilor servicii de calitate.

84. Indicatori de realizare:

84.1. Prestatorul asigură evaluarea competențelor profesionale ale personalului Serviciului trimestrial, în cazul prestatorilor publici, și anual, în cazul prestatorilor privați, conform procedurii de evaluare elaborate în baza unor criterii clare;

84.2. procesul de evaluare se efectuează conform grilei de evaluare, elaborate de către prestator în baza unor criterii clare;

84.3. în cazul prestatorilor publici evaluarea personalului se realizează anual până la data de 15 noiembrie, de către managerul Serviciului, iar până la data de 20 noiembrie rapoartele privind evaluarea performanțelor profesionale și a necesităților de formare a personalului angajat se prezintă către agenția teritorială de asistență socială, după caz, către structura responsabilă de asistență socială din municipiul Chișinău sau din UTA Găgăuzia;

84.4. în cazul prestatorilor privați, evaluarea personalului și identificarea necesităților de instruire se realizează, după caz, în funcție de politica internă a

fiecărui prestator, respectând prevederile legislației și cerințele specifice ale activității desfășurate. Aceste necesități de instruire se transmit, după caz, fondatorului. Rezultatele evaluării personalului sunt utilizate în procesul de formare profesională.

Capitolul V PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Protecția împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane – standardul 29

85. Prestatorul asigură protecția beneficiarilor și angajaților împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii. Centrul asigură tuturor beneficiarilor drepturi egale la protecție, indiferent de rasă, culoare, origine națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, statut HIV, opinie, apartenență politică, avere, naștere sau orice alt criteriu, aplicând un sistem de reguli și proceduri de prevenire, înregistrare și soluționare de astfel de cazuri.

86. Rezultat scontat: personalul și beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii și a tratamentului inuman și/sau degradant.

87. Indicatori de realizare:

87.1. Serviciul aprobă și implementează procedura internă cu privire la protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor, violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant, recepționarea, înregistrarea și examinarea reclamațiilor;

87.2. prestatorul asigură formarea profesională a personalului privind implementarea procedurii de protecție a beneficiarilor împotriva abuzurilor, violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant. prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de violență, abuz și neglijare din partea personalului, a altor beneficiari sau a altor persoane din afara Serviciului;

87.3. beneficiarii cunosc formele și semnele de violență, abuz neglijare, exploatare și modalitățile de raportare a acestora;

87.4. prestatorul asigură aplicarea măsurilor de investigare a cazului raportat;

87.5. prestatorul de servicii asigură protecția și siguranța persoanei presupuse a fi victimă, a persoanei presupuse a fi abuzator, precum și a martorului, până la clarificarea situației;

87.6. Serviciul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificate și întreprinde toate măsurile de remediere în regim de urgență;

87.7. prestatorul deține un registrul de evidență a cazurilor de abuzuri, violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire, tratamentul inuman și/sau degradant identificate, în care se menționează inclusiv instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse;

87.8. prestatorul notifică, în maximum 72 de ore, telefonic, în scris sau prin email familiei/ocrotitorului autorizat al beneficiarului cu privire la incidentele de abuz, violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire, a tratamentului inuman și/sau degradant care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat;

87.9. beneficiarul este informat cu privire la faptul că poate formula verbal și/sau în scris plângeri în legătură cu prestarea serviciilor sociale;

87.10. reclamațiile sunt examinate în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018;

87.11. Serviciul deține o boxă în care beneficiarii pot depune plângeri, sugestii sau reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității serviciilor prestate. Boxa se verifică săptămânal de către managerul Serviciului, în prezența a doi beneficiari, și se înregistrează pe loc în registrul de evidență a plângerilor, sugestiilor și reclamațiilor, indicând data și numărul;

87.12. boxa pentru plângeri, sugestii și reclamații este pusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor;

87.13. beneficiarii, la admitere, sunt informați privind formularea plângerilor, sugestiilor sau reclamațiilor, acest fapt se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor;

87.14. petiționarul este informat despre rezultatul examinării reclamației;

87.15. Serviciul deține un registru privind evidența reclamațiilor depuse și descrierea succintă a rezultatului examinării;

87.16. plângerile pot fi plasate în boxa cu reclamații, adresate oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a planului individualizat de asistență din cadrul Serviciului sau expediate către directorul agenției teritoriale de asistență socială, după caz, către structura responsabilă de asistență socială din municipiul Chișinău sau din UTA Găgăuzia;

87.17. numărul incidentelor investigate conform procedurilor interne;

87.18. numărul cazurilor în care au fost implementate măsuri de protecție și suport pentru victime;

87.19. numărul cazurilor transferate către autoritățile competente, în cazul în care este necesar.

NOTA DE FUNDAMENTARE

la proiectul hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate cu numărul unic: 869/MMPS/2025

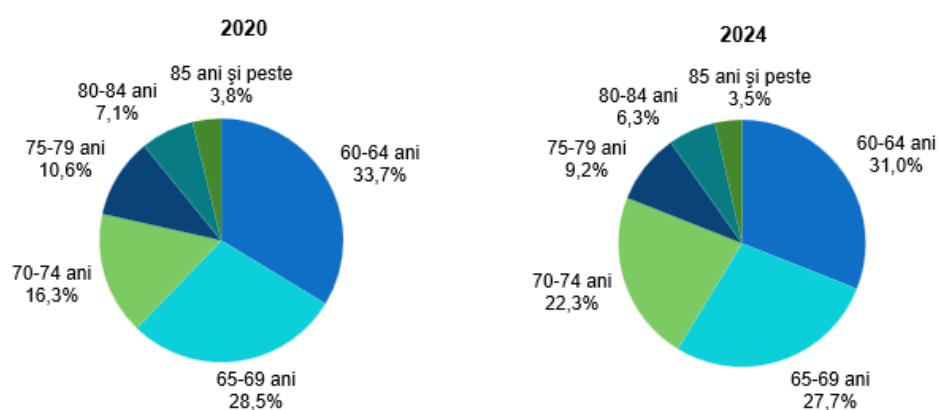
1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ
Proiectul hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate a fost elaborat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.
2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ
2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ
Proiectul hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate a fost elaborat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale având la bază prevederile Planului Național de Dezvoltare pentru anii 2023-2025 (Obiectivul specific 6.1. Furnizarea unui spectru relevant și de calitate de servicii de asistență socială), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.89/2023 și a Legii nr. 256/2023 pentru modificarea unor acte normative (Reforma sistemului de asistență socială “Restart”). Prin integrarea prevederilor Legii nr. 256/2023 privind reforma RESTART, legea care prevede modernizarea și eficientizarea sistemului de protecție socială, inclusiv prin reorganizarea serviciilor sociale și digitalizarea proceselor administrative, proiectul contribuie la realizarea obiectivelor strategice ale reformei „RESTART”, orientate spre modernizarea și profesionalizarea serviciilor sociale, consolidarea centrului de plasament ca serviciu de îngrijire de lungă durată, și promovarea unui sistem centrat pe beneficiar, cu accent pe calitate, sustenabilitate și eficiență administrativă. Conform art. 7 lit. c), MMPS are obligația de a elabora și actualiza cadrul normativ aferent serviciilor sociale, pentru a asigura sustenabilitatea și accesibilitatea acestora. Totodată, modificarea HG nr. 323/2013 este o măsură de punere în aplicare a prevederilor Legii 547/2003, prin actualizarea cadrului organizatoric al centrelor de plasament. Subsidiar, proiectul are ca scop armonizarea Regulamentului-cadru privind centrele de plasament cu prevederile Legii 123/2010, prin introducerea unui sistem unitar de standarde, criterii de admitere și evaluare a beneficiarilor (conform Capitolului IV din noul Regulament). De asemenea, elaborarea proiectului are la bază prevederile Legii nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități. Proiectul se încadrează în lista celor 32 de acte normative în domeniul serviciilor sociale care urmează a fi modificate în conformitate cu Planul de creștere economică al Republicii Moldova pentru perioada 2025-2027.
2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative
2.1.1. Context general
Serviciile sociale reprezintă o componentă importantă a sistemului de asistență socială, în cadrul căruia statul și societatea civilă se angajează să prevină, să limiteze sau să înlăture efectele

temporare sau permanente ale unor evenimente considerate drept riscuri sociale, care pot genera marginalizarea ori excluderea socială a persoanelor și a familiilor aflate în dificultate.

Datele disponibile arată că, la începutul anului 2024 în Republica Moldova locuiau 610,7 mii persoane în vârstă de 60 ani și peste, ceea ce constituie 25,2% din totalul populației cu reședință obișnuită. Din numărul total al vârstnicilor, 367,7 mii persoane (sau 60,2%) erau femei, fiecare a treia persoană avea vârsta cuprinsă între 60-64 ani (31,0%), iar 59,8 mii persoane (sau 9,8%) constituiau persoanele care au depășit vârsta de 80 ani¹.

Ponderea persoanelor în vârstă de peste 60 ani este în continuă creștere. În ultimii cinci ani se constată creșterea ponderii vârstnicilor din grupa de vârstă 70-74 de ani în total vârstnici – cu 6,0 puncte procentuale (de la 16,3%, la începutul anului 2020, până la 22,3% la începutul anului 2024), ponderea celorlalte grupe diminuându-se ușor. Pe fondul îmbătrânirii populației și al creșterii speranței de viață, presiunea asupra sistemului de îngrijire este tot mai mare.

Figura 1. Populația vârstnică pe grupe de vârstă, la 1 ianuarie



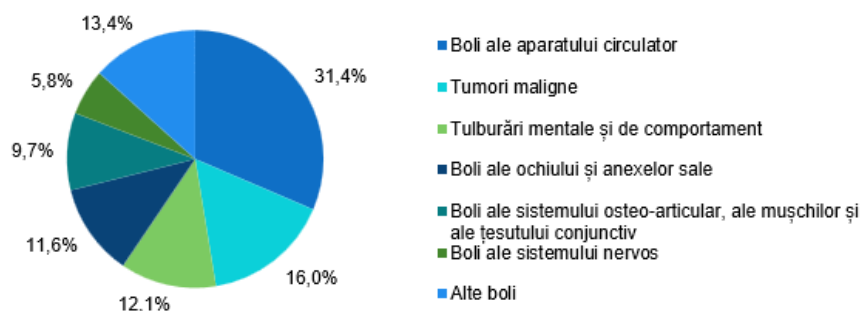
Odată cu vârsta, crește și riscul dezvoltării bolilor cronice, al pierderii autonomiei și al dizabilităților, ceea ce impune necesitatea unei rețele de servicii de îngrijire pe termen lung, bine coordonate și sustenabile. Ponderea persoanelor vârstnice recunoscute cu dizabilitate primară constituie 11,4% din numărul total de persoane expertizate cu dizabilitate primară.

Conform datelor Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă, în anul 2023, în urma expertizării primare au fost recunoscute 11,2 mii persoane adulte cu dizabilitate primară, inclusiv 0,8 mii femei în vârstă de 58 ani 6 luni³ și mai mult și 0,5 mii bărbați în vârstă de 63 ani și mai mult. Totodată, în urma reexpertizării au fost reîncadrate în grad de dizabilitate 34,2 mii de persoane, inclusiv câte 1,7 mii femei în vârstă de 60 ani și mai mult și 0,9 mii bărbați în vârstă de 63 ani și mai mult.

Bolile aparatului circulator sunt cauza predominantă a dizabilității la vârstnici. Cauzele care au determinat cel mai des dizabilitatea primară la persoanele vârstnice au fost bolile aparatului circulator (31,4%), după care au urmat tumorile maligne (16,0%) și tulburările mentale și de comportament – 12,1%.

¹ https://statistica.gov.md/ro/varstnicii-in-republica-moldova-in-anul-2023-9578_61476.html

Figura 3. Morbiditatea persoanelor în vârstă de 63 ani și peste/63 ani și peste, recunoscute cu dizabilitate primară, 2023



Beneficiari de servicii în centrele care acordă servicii specializate au fost 4,3 mii persoane vârstnice, femeile constituind 54,3%.

Raportul din 2021 privind îngrijirea pe termen lung subliniază că cererea de servicii de îngrijire pe termen lung de înaltă calitate este în creștere iar creșterea ofertei cu privire la aceasta poate contribui la egalitatea de gen și la echitatea socială. Raportul respectiv identifică accesul, accesibilitatea financiară și calitatea drept provocări-cheie în domeniul îngrijirii pe termen lung, o forță de muncă adecvată fiind esențială pentru a răspunde cererii tot mai mari de servicii de înaltă calitate, subliniind, în același timp, faptul că îngrijirea informală implică adesea costuri neglijate.

Se preconizează că îmbătrânirea populației va contribui la creșterea cererii de îngrijire pe termen lung, deoarece declinul capacității funcționale și nevoia de îngrijire pe termen lung sunt asociate cu vârstele mai înaintate. În conformitate cu Raportul din 2021 privind îngrijirea pe termen lung, se preconizează că numărul persoanelor cu vârsta de cel puțin 65 de ani va crește cu 41% în următorii 30 de ani, de la 92,1 milioane în 2020 la 130,2 milioane în 2050, în timp ce numărul persoanelor cu vârsta de cel puțin 80 de ani este estimat să crească cu 88%, de la 26,6 milioane în 2020 la 49,9 milioane în 2050.

Printre principalele deficiențe se numără: lipsa standardelor detaliate de calitate aplicabile uniform prestatorilor publici și privați, insuficiența mecanismelor de monitorizare și evaluare a calității serviciilor, necorelarea reglementărilor sectoriale cu principiile Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități, precum și lipsa unui sistem coerent de asigurare a formării și certificării personalului din domeniul îngrijirii. De asemenea, absența unor instrumente clare de planificare strategică și a unui cadru de finanțare sustenabil contribuie la inegalități teritoriale în accesul la servicii și la o calitate neuniformă a îngrijirii oferite.

În consecință, este necesară intervenția legislativă pentru actualizarea și consolidarea cadrului normativ, în vederea dezvoltării unui sistem de îngrijire centrat pe beneficiar, care să promoveze demnitatea, bunăstarea și drepturile fundamentale ale persoanelor, asigurând totodată standarde înalte de calitate, mecanisme de control eficiente și condiții adecvate de muncă pentru personalul de îngrijire.

Proiectul a fost elaborat în scopul asigurării bunei organizări a sistemului de asistență socială, facilitând accesului populației la servicii sociale de îngrijire. Totodată, Proiectul urmărește consolidarea sistemului național de protecție socială și diversificarea serviciilor adresate persoanelor vârstnice și persoanelor cu dizabilități, în scopul prevenirii excluziunii sociale și al promovării unui mod de viață activ, demn și sigur.

2.2.2. Necesitatea intervenției legislative

În Republica Moldova, serviciile de îngrijire destinate persoanelor vârstnice și celor cu dizabilități constituie o componentă esențială a sistemului național de protecție socială, având un rol central în asigurarea demnității umane, promovarea incluziunii sociale și sprijinirea familiilor aflate în vulnerabilitate. Aceste servicii contribuie la menținerea coeziunii sociale și la consolidarea solidarității inter-generaționale, fiind indispensabile pentru funcționarea unei societăți echitabile și sensibile la nevoile persoanelor dependente de îngrijire.

Necesitatea reglementării modalității de organizare și funcționare a Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități este determinată de noile realități generate de îmbătrânirea populației și cerința de a sprijini persoanele care au nevoie de îngrijire pe termen lung.

Proiectul înaintat creează oportunități mai bune pentru incluziunea socială a persoanelor vârstnice, asigurând respectarea drepturilor fundamentale ale acestora.

Proiectul de hotărâre este complementar politicilor aprobate în domeniul protecției sociale, precum și angajamentelor asumate de către Guvernul Republicii Moldova pentru îmbunătățirea calității vieții populației.

Cu toate acestea, cadrul normativ actual, reglementat prin Hotărârea Guvernului nr. 323/2013 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social de plasament pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate, nu mai corespunde în totalitate realităților demografice, sociale și instituționale actuale, precum și evoluțiilor internaționale în domeniul îngrijirii pe termen lung. În prezent, se atestă o serie de disfuncționalități și lacune legislative care afectează dezvoltarea coerentă a sistemului de servicii și reduc eficiența intervențiilor.

Se atestă o serie de disfuncționalități structurale și lacune legislative care afectează dezvoltarea coerentă a sistemului de servicii și reduc eficiența intervențiilor:

- Cadrul normativ dual, la moment serviciul se prestează după 2 acte normative aprobate: Hotărârea de Guvern nr. 323/2013 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate și Hotărârea de Guvern nr. 1500/2004 pentru aprobarea Regulamentului-tip cu privire la funcționarea azilului persoane în vârstă și persoane cu dizabilități creând astfel confuzie în prestarea și acreditarea serviciului.
- lipsa unui sistem unitar de standarde minime de calitate aplicabile la nivel național în domeniul asistenței persoanelor vârstnice și persoane cu dizabilități;
- neuniformitatea criteriilor de admitere, evaluare a beneficiarilor, conform Capitolului IV din noul Regulament-cadru;
- deficit de personal calificat și absența unei metodologii unice de formare (Capitolul V, art. 18–21);
- finanțare inegală și necorelată cu costurile reale ale serviciilor (Capitolul VI);
- lipsa unui mecanism clar de monitorizare și raportare a performanței (Capitolul VII).

Prin urmare, nevoia de a reglementa modul de organizare și funcționare a centrelor de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități a fost determinată de o serie de cauze, reflectate în rapoartele de monitorizare de către diferite organizații, autorități, instituții care au în vizor persoanele vârstnice.

2.2.3. Probleme sistemice și implicații sociale

Cadrul normativ existent este fragmentat și aplicat neuniform la nivelul autorităților publice locale, generând discrepanțe majore în accesul la servicii și în calitatea îngrijirii oferite.

Regulamentele-cadru existente nu definesc în mod clar tipurile și formele serviciilor de îngrijire pe termen lung, iar standardele minime de calitate au un caracter predominant administrativ, concentrându-se pe proceduri, nu pe rezultate.

Lipsește indicatori măsurabili care să reflecte impactul real al serviciilor asupra calității vieții beneficiarilor, iar mecanismele de monitorizare și control sunt insuficient dezvoltate, limitându-se adesea la raportări formale.

În plus, sistemul actual de finanțare nu acoperă costurile reale de funcționare și dezvoltare a serviciilor, afectând sustenabilitatea acestora și generând inegalități teritoriale semnificative. Resursele limitate ale APL și lipsa unei metodologii clare de calcul al costului serviciului, precum și absența unui mecanism de finanțare bazat pe performanță, conduc la diferențe majore de calitate între mediul urban și cel rural.

Un alt aspect critic îl reprezintă lipsa unui sistem coerent de formare și certificare profesională a personalului implicat în furnizarea serviciilor de îngrijire. În absența unor standarde profesionale uniforme, calitatea îngrijirii variază considerabil și depinde în mare măsură de inițiativa individuală a prestatorilor. Evaluarea și supervizarea personalului se realizează formal, fără a exista o corelare clară între competențele profesionale și responsabilitățile funcționale.

Totodată, actualul cadru normativ nu reflectă pe deplin principiile Convenției Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități, la care Republica Moldova este parte, și nici orientările Strategiei Europene pentru Îngrijire (2022). Lipsa unei abordări centrate pe beneficiar și a unui mecanism de participare activă a acestuia în procesul decizional contravine principiilor vieții independente și respectării autonomiei persoanei.

În plan operațional, Planurile Individuale de Asistență sunt adesea tipizate și uniform aplicate, fără adaptarea la nevoile specifice ale beneficiarilor, ceea ce contravine principiului individualizării îngrijirii. De asemenea, lipsa unor instrumente clare de planificare strategică și de evaluare a rezultatelor împiedică prestatorii să dezvolte intervenții eficiente și să monitorizeze progresul real al beneficiarilor.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

Scopul major al sistemului de servicii sociale presupune asigurarea populației cu servicii bazate pe estimarea nevoilor prin diversificarea și îmbunătățirea calității serviciilor sociale, prin integrarea acestora într-un sistem coerent și echilibrat, întemeiat pe un mecanism clar de evidență, de monitorizare și evaluare de performanță.

Intervenția normativă propusă are drept obiectiv:

- consolidarea cadrului de reglementare;
- asigurarea unei abordări unitare și coerente a serviciilor;
- crearea unui sistem de calitate bazat pe rezultate și impact;
- instituirea unor mecanisme eficiente de monitorizare și control;
- definirea clară a cerințelor profesionale și de formare continuă pentru personalul de îngrijire.

Proiectul de Hotărâre a Guvernului urmărește crearea unui cadru normativ modern, coerent și sustenabil privind organizarea și funcționarea centrelor de plasament destinate persoanelor vârstnice și persoanelor cu dizabilități, în conformitate cu standardele internaționale de calitate și cu legislația națională, în scopul asigurării unei îngrijiri de calitate, centrate pe beneficiar, și al alinierii la principiile europene de incluziune socială, demnitate și egalitate de tratament.

Principalele **obiective** urmărite sunt:

- crearea unui cadru unic de reglementare pentru toți prestatorii publici și privați de servicii de plasament;
- asigurarea standardelor minime de calitate pentru îngrijirea, protecția și incluziunea beneficiarilor;
- consolidarea rolului echipelor multidisciplinare și a planurilor individualizate de îngrijire;
- garantarea accesului echitabil la servicii, inclusiv pentru persoanele fără venituri sau suport familial;
- promovarea autonomiei, participării și socializării persoanelor vârstnice și cu dizabilități;
- profesionalizarea personalului prin cerințe de formare continuă și supervizare profesională;
- implementarea unui sistem unitar de monitorizare, raportare și evaluare a calității serviciilor.

Pentru atingerea acestor obiective, proiectul propune următoarele soluții normative și organizatorice:

- actualizarea și extinderea Regulamentului-cadru, înlocuind HG nr. 323/2013, și HG nr. 1500/2004 pentru a integra principiile de îngrijire pe termen lung și abordare multidimensională;
- introducerea clasificării beneficiarilor în funcție de gradul de dependență (total, parțial, independent) și a mecanismelor de admitere diferențiate;
- stabilirea responsabilităților clare pentru prestatori, beneficiari și autorități locale;
- instituirea planului individualizat de îngrijire ca instrument central al managementului de caz;
- detalierea standardelor de personal, a normelor de competență și a procedurilor de supervizare profesională;
- reglementarea procedurilor de protecție, reclamații și respectare a drepturilor beneficiarilor;
- definirea mecanismelor de finanțare multisuport (buget de stat, bugete locale, contribuții, surse externe), conform principiului sustenabilității și al parteneriatului public–privat.

Prin implementarea acestor soluții, proiectul asigură uniformizarea și profesionalizarea serviciilor sociale de plasament, contribuind la creșterea calității vieții persoanelor vârstnice și cu dizabilități, la eficientizarea resurselor publice și la întărirea coeziunii sociale.

Pe termen lung, noul cadru normativ va contribui la:

- Crearea serviciilor sociale în corespundere cu standardele minime de calitate;
- Asigurarea prestării serviciilor, cu respectarea demnității umane și a standardelor minime de calitate;
- Dezvoltarea de servicii sociale, de către prestatorii publici și privați, cu respectarea obligatorie a regulamentelor de organizare și funcționare și a standardelor minime de calitate;
- Asigurarea evaluării și monitorizării calității serviciilor sociale.

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Proiectul hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate prevede aprobarea unui nou Regulament-cadru și a Standardelor de calitate contribuind la îmbunătățirea cadrului normativ privind serviciile sociale de plasament oferite persoanelor vârstnice și persoanelor cu dizabilități.

Principalele prevederi ale proiectului constau în:

Documentul stabilește principiile generale de funcționare a centrelor de plasament, tipurile de servicii acordate, categoriile de beneficiari, structura instituțională, modul de finanțare și mecanismele de monitorizare și control.

Printre elementele noi introduse de proiect se numără:

- Extinderea definițiilor și actualizarea terminologiei în conformitate cu Legea nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități și Legea nr. 114/2024 privind sănătatea și bunăstarea mintală;
- Stabilirea scopului și a obiectivelor centrului, axat pe oferirea plasamentului, protecției și asistenței și îngrijirii
- Condițiile pe care trebuie să le întrunească solicitantul pentru admiterea în Centru;
- Stabilirea tipurilor de servicii prestate în cadrul Centrului, în funcție de nevoile beneficiarilor.
- Diversificarea formelor de plasament, prin introducerea conceptelor de plasament de urgență, plasament temporar și plasament de lungă durată, adaptate gradului de dependență al beneficiarilor;
- *Clasificarea beneficiarilor* în trei categorii — care necesită suport total, suport parțial și suport redus – în funcție de autonomia funcțională și necesarul de îngrijire;
- Instituirea Planului individualizat de asistență în cadrul Serviciului, elaborat și revizuit periodic de o echipă multidisciplinară (Capitolul VI, Secțiunea a 2-a);
- Reglementarea explicită a drepturilor și obligațiilor atât ale beneficiarilor, cât și ale prestatorilor de servicii (Capitolul IV), inclusiv dreptul beneficiarului de a participa la luarea deciziilor privind serviciile primite;
- Reglementarea organizării și funcționării Centrului, în special amplasarea în comunitate, amenajarea și adaptarea spațiului pentru persoanele cu dizabilități, persoanele în vârstă.
- Introducerea standardelor profesionale și a cerințelor minime de calificare pentru personalul Centrelor, conform Legii nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale (Capitolul VII);
- Consolidarea mecanismelor de supervizare și evaluare profesională a personalului, prin planuri individuale de supervizare și raportare periodică (Capitolul VII, Secțiunea a 4-a);
- Crearea unui sistem clar de monitorizare și raportare a activității centrelor, inclusiv obligația prestatorilor de a transmite rapoarte anuale agențiilor teritoriale de asistență socială;
- Reglementarea modalității de finanțare a centrului și gestionarea patrimoniului.
- Introducerea procedurilor de protecție împotriva violenței, discriminării și abuzurilor în conformitate cu convențiile internaționale și cu legislația națională (Capitolul VIII);
- Reconfigurarea mecanismului de finanțare pe baza principiului surselor mixte (bugete locale, buget de stat, contribuții ale beneficiarilor și surse externe), precum și stabilirea expresă a criteriilor pentru contribuțiile parțiale sau integrale ale beneficiarilor (Capitolul IX);
- Actualizarea structurii-tip și a statelor de personal, cu precizarea numărului de unități pentru fiecare categorie de angajați, raportat la numărul de beneficiari (Anexa nr. 2 la Regulament).

Proiectul conține:

- Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciul Social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități care cuprinde 11 capitole

după cum urmează: Capitolul I *Dispoziții generale*; Capitolul II *Scopul, obiectivele și principiile de activitate ale Serviciului*; Capitolul III *Beneficiarii Serviciului*; Capitolul IV *Drepturile și obligațiile prestatorului și beneficiarului*; Capitolul V *Tipuri de servicii prestate în cadrul Serviciului*; Capitolul VI *Organizarea și funcționarea serviciului*; Capitolul VII *Managementul Serviciului și resurse umane*; Capitolul VIII *Protecție și reclamații*; Capitolul IX *Finanțarea și patrimoniul serviciului*; Capitolul X *Dispoziții finale* (Anexa nr. 1, 2).

- Standardele minime de calitate pentru Serviciul Social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, (Anexa nr. 2). Ținând cont de specificul beneficiarilor și gama largă de situații care pot interveni, au fost stabilite 29 de standarde minime de calitate cu indicatorii de realizare și rezultatele scontate.

Totodată, proiectul prevede abrogarea:

- 1) Hotărârea de Guvern nr. 323/2013 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2013, nr. 125-129, art. 403);
- 2) Hotărârea de Guvern nr. 1500/2004 pentru aprobarea Regulamentului-tip cu privire la funcționarea azilului persoane în vârstă și persoane cu dizabilități (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, 13-16, art. 68).

Prin urmare, aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului Social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, va facilita implicarea pleneră a Inspectoratului Social de Stat în procesul de acreditare și control a prestatorilor care oferă servicii persoanelor strămutate.

Pentru a asigura buna organizare serviciilor sociale se propune intrarea în vigoare a legii la data publicării acesteia în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

3.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare

Serviciile sociale au fost dezvoltate neuniform pe teritoriul Republicii Moldova, afectând accesul populației vulnerabile la servicii sociale de calitate.

În procesul de elaborare a proiectului, au fost analizate mai multe opțiuni de intervenție normativă:

- a) Menținerea cadrului existent (HG nr. 323/2013 și HG nr. 1500/2004). Această opțiune a fost exclusă deoarece Regulamentele aprobate nu mai corespunde realităților demografice, sociale și instituționale actuale și nu conțin reglementări adaptate principiilor moderne de îngrijire pe termen lung, nu include mecanisme clare de monitorizare și nu prevede o structură de costuri și responsabilități bazată pe performanță.
- b) Elaborarea unui act normativ subsecvent (ordine interne, instrucțiuni sau ghiduri de aplicare).

Această opțiune a fost respinsă deoarece ar fi generat fragmentare legislativă și interpretări neuniforme la nivelul autorităților locale și al prestatorilor de servicii. Problemele identificate impun o revizuire integrală a cadrului de reglementare la nivel de Hotărâre de Guvern, nu doar completări administrative.

- c) Reformarea graduală prin modificări parțiale.

Această soluție ar fi menținut incoerențele structurale și suprapunerile între acte normative. Modernizarea serviciilor sociale de îngrijire necesită un cadru unitar, coerent

și complet, care să reglementeze clar procesul de admitere, prestare, finanțare și control al calității.

Prin urmare, **opțiunea adoptată** — elaborarea unui nou Regulament-cadru și a Standardelor minime de calitate și abrogarea Hotărârii Guvernului nr. 323/2013 și Hotărârii Guvernului nr. 1500/2004 — reprezintă soluția optimă pentru:

- Îmbunătățirea serviciilor de îngrijire pe termen lung;
- asigurarea calității și echității serviciilor prestate;
- consolidarea mecanismelor instituționale și de responsabilizare a prestatorilor;
- crearea unei baze juridice clare pentru formarea, supervizarea și evaluarea personalului implicat.

4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public

Impactul asupra sectorului public include îmbunătățirea regulamentului cadru și a Standardelor minime de calitate privind modul de organizare și funcționare a serviciilor sociale. Finalmente, acestea vor contribui la.

a) Guvernare și capacitate instituțională

- Clarificarea rolurilor MMPS / APL (nivel I–II) și a prestatorilor publici (conform Cap. III din Regulament), reducerea suprapunerilor decizionale, rute de referire standardizate.
- Profesionalizarea serviciului prin cerințe de competență și supervizare (Cap. V) → creșterea calității actului de îngrijire și a responsabilizării manageriale.
- Monitorizare și raportare (Cap. VII) → trecere de la rapoartări descriptive la indicatori de rezultat (ex.: scor funcțional, status nutrițional, rate de complicații prevenibile).

b) Procese și proceduri

- Introducerea Planului Individualizat de asistență din cadrul serviciului (PIA) și a reevaluărilor periodice → uniformizarea practicilor clinico-sociale; trasabilitate decizională.
- Fluxuri standard pentru admitere/ieșire (Cap. IV) → reducerea internărilor inadecvate, scăderea duratei medii de ședere nejustificate.
- Standardele minime de calitate → audit intern și extern, liste de verificare, grile de observație.

c) Digitalizare și date

- Necesitatea adaptării registrelor și a platformei de date pentru indicatorii de calitate (alinieri ulterioară cu SIME/altă soluție națională, după caz).
- Integrarea formularelor standard → scade povara administrativă, crește comparabilitatea.

Rezultatul așteptat:

- Dezvoltarea de servicii sociale suficiente și calitative pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități.
- Sectorul public obține un cadru operațional unitar, orientat spre rezultat, cu trasabilitate și comparabilitate națională a performanței serviciilor.

4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

Aprobarea prezentei hotărâri nu implică cheltuieli suplimentare din bugetul de stat, fiind realizată în limitele resurselor financiare existente alocate prin intermediul HG nr. 323/2013 și HG nr. 1500/2004:

- Fără costuri noi din bugetul de stat prin simpla aprobarea a Regulamentului; cheltuielile se rearanjează și se prioritizează în bugetele MMPS/APL, cu posibilitatea atragerii de surse externe.
 - Abordare „cost per beneficiar/zi” + costuri fixe/variabile (normare pe tipuri de beneficiari: total/parțial dependenți, independenți).
- a) Categoriile de cost (orientativ)
- Personal (salarii, sporuri, formare continuă, supervizare) – componenta principală (60–70%).
 - Consumabile și medicamente (în limita competențelor/responsabilităților centrului).
 - Alimentație (norme pe zi/beneficiar).
 - Menținanță, utilități, transport (inclusiv adaptări de accesibilitate).
 - Echipamente și dotări (o singură dată / înlocuire ciclică).
 - M&E și digitalizare (instrumente, licențe, training).
 - Accreditare/avizare (periodică).
- b) Surse de finanțare (Cap. VI)

Finanțarea Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități rămâne a se efectua din următoarele surse:

- Buget de stat (politici, M&E, standarde);
- Bugete APL /bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul întâi și al municipiului Chișinău (funcționare curentă);
- Bugetul central al unității teritoriale autonome Găgăuzia;
- Contribuții ale beneficiarilor (în condițiile și limitele legale, cu excepții pentru cazurile sociale).
- Parteneriate public–private și proiecte externe (echipamente, instruiți, pilotări).
- Venituri proprii colectate;
- Alte surse, conform legislației în vigoare.

4.3. Impactul asupra sectorului privat

Stabilirea în sarcina prestatorilor privați de servicii sociale, de a respecta reglementările de organizare și funcționare și standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități:

- Prestatori privați acreditați: obligația respectării aceluiași standarde minime de calitate, a cerințelor de personal și a procedurilor de M&E → echitate de reglementare public/privat.
- Transparență și comparabilitate: standarde unice, indicatori comuni → facilitarea achizițiilor publice, parteneriatelor și contractării pe criterii de calitate.
- Piață mai predictibilă: definiții clare ale serviciilor/beneficiarilor → ofertare realistă, investiții mai bine țintite.
- Risc de conformare: costuri inițiale de aliniere la standardele minime de calitate.

4.4. Impactul social

Implementarea proiectului va avea un impact pozitiv asupra societății, contribuind la creșterea accesului populației vârstnice și cu dizabilități la servicii sociale de calitate. Măsurile propuse sunt orientate spre a îmbunătățirea proceselor de reglementare și prestare a serviciilor sociale

Suplimentar, implementarea proiectului de Hotărâre a Guvernului și a noului Regulament-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități” va genera efecte semnificative asupra coeziunii sociale, calității vieții beneficiarilor și consolidării solidarității intergeneraționale.

Alte aspecte cu impact:

a) Calitatea vieții beneficiarilor

Reforma propusă contribuie la modernizarea serviciilor sociale de îngrijire, asigurând o abordare centrată pe persoană și pe nevoile reale ale beneficiarilor. Prin introducerea planului individualizat de îngrijire, a echipelor multidisciplinare și a mecanismelor de monitorizare a calității, se va îmbunătăți nivelul de satisfacție al persoanelor vârstnice și al celor cu dizabilități, asigurându-se respectarea principiilor demnității, egalității de tratament și incluziunii sociale.

- PIA și echipa multidisciplinară → intervenție personalizată, prevenirea instituționalizării de lungă durată când nu e necesară.
- Drepturi și protecție: reglementări explicite anti-abuz, anti-discriminare; căi de reclamație.
- Coerență teritorială: standardele unice reduc diferențele urban–rural în acces și calitate.

b) Familie și comunitate

În același timp, proiectul are un impact pozitiv asupra familiilor și comunităților, prin reducerea poverii îngrijirii informale, sprijinirea îngrijitorilor familiari și creșterea încrederii în serviciile publice. De asemenea, acesta contribuie la profesionalizarea personalului din domeniul îngrijirii, creând condiții mai bune de muncă și oportunități de formare continuă.

- Degrevarea familiilor (în special a femeilor care poartă povara îngrijirii informale).
- Creșterea încrederii în serviciile publice; reducerea costurilor ascunse ale îngrijirii informale (absență de la muncă, epuizare).

Impactul social va fi resimțit și la nivel comunitar, prin extinderea accesului la servicii de calitate, reducerea inegalităților teritoriale și promovarea unei culturi a solidarității și respectului pentru persoanele aflate în dificultate.

c) Resurse umane

- Formare continuă, supervizare, clarificarea fișelor de post → reducerea fluctuației de personal, creșterea satisfacției profesionale.

În acest context, este esențial ca implementarea noilor mecanisme instituționale să asigure protecția datelor personale ale beneficiarilor și respectarea principiilor egalității de gen și nediscriminării în toate etapele furnizării serviciilor.

4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal

Impactul asupra datelor cu caracter personal în contextul implementării Setului de măsuri este minim. Totuși anumite acțiuni vor implica colectarea de date sensibile despre beneficiarii serviciilor sociale. Toate datele vor fi gestionate în conformitate cu reglementările privind protecția datelor cu caracter personal pentru a asigura confidențialitatea și securitatea persoanelor.

4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen

Setul de măsuri are impact asupra promovării egalității de gen și echității în Republica Moldova. Implementarea acestor măsuri va contribui la îmbunătățirea procedurii de elaborare a cadrului legal al serviciilor sociale și crearea de servicii sociale echitabile și sigure pentru toți cetățenii prin asigurarea egalității de șanse între femei și bărbați, combaterea stereotipurilor de gen și promovarea oportunităților în egală măsură.

4.5. Impactul asupra mediului

Nu este aplicabil.

4.6. Alte impacturi și informații relevante

Nu este aplicabil.

5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE

Proiectul în cauză nu are ca scop armonizarea legislației naționale cu legislația Uniunii Europene.

6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ

În scopul respectării Legii nr.100/2017 cu privire la actele normative și ale Legii nr.239/2008 privind transparența în procesul decizional, anunțul privind inițierea elaborării proiectului actului normativ a fost plasat pe: <https://particip.gov.md/ro/document/stages/anunt-privind-initierea-procesului-de-elaborare-a-proiectului-hotararii-guvernului-cu-privire-la-aprobarea-regulamentului-cadru-privind-organizarea-si-functionarea-centrului-de-plasament-pentru-persoane-varstnice-si-cu-dizabilitate-si-a-standardelor-minime-de-calitate/12725> pe pagina web oficială a Ministerului Muncii și Protecției Sociale la secțiunea Transparența decizională, compartimentul Anunțuri/Proiecte supuse consultărilor publice .

Totodată, proiectul a fost plasat pentru consultări publice și poate fi accesat la linkul: https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/15359

În aceeași ordine de idei, proiectul hotărârii Guvernului a fost supus consultării publice în cadrul ședinței din data de 19.11.2025 (în format fizic și online) în cadrul cărora au fost prezenți cca 107 de participanți – reprezentanți ai autorităților tutelare teritoriale, membri ai societății civile și partenerii de dezvoltare.

Propunerile parvenite în cadrul procedurii de avizare au fost analizate și valorificate la definitivarea proiectului, contribuind la îmbunătățirea calității acestuia, fiind totodată reflectate în sinteza propunerilor și obiecțiilor.

7. Concluziile expertizelor

Proiectul a fost supus expertizei anticorupție de către Centrul Național Anticorupție și expertizei juridice de către Ministerul Justiției, în conformitate cu art. 37 din Legea cu privire la actele normative nr. 100/2017.

Concluziile expertizei juridice efectuate de către Ministerul Justiției au fost reflectate în Sinteza.

Concluziile expertizei anticorupție ale Centrului Național Anticorupție a fost reflectate în Sinteza.

8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent

După aprobarea prezentului proiect și abrogarea Hotărârii de Guvern nr. 323/2013 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate și a Hotărârii de Guvern nr. 1500/2004 pentru aprobarea Regulamentului-tip cu privire la funcționarea azilului persoane în vârstă și persoane cu dizabilități va fi necesară aducerea în concordanță a Regulamentelor de organizare și funcționare interne.

9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ

Proiectul hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate răspunde necesității de modernizare a serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice și persoanelor cu dizabilități.

Implementarea Proiectului va avea loc prin intermediul Ministerul Muncii și Protecției Sociale și instituțiilor din subordine.

Ministerul Muncii și Protecției Sociale va elabora:

- metodologia de calcul a costurilor și tarifelor serviciilor (art. 22 alin. (3) din Capitolul VI);
- programul de formare profesională pentru personalul din centre (Capitolul V);

- mecanismul de raportare și evaluare periodică (Capitolul VII).

Autoritățile administrației publice locale vor asigura implementarea și raportarea anuală a rezultatelor, în cazul în care vor dezvolta acest serviciu.

Implementarea Proiectului va contribui la:

- creșterea calității și eficienței serviciilor de îngrijire;
 - uniformizarea standardelor la nivel național;
 - consolidarea capacităților profesionale ale personalului;
- promovarea incluziunii sociale și a demnității umane.

Secretar de Stat

Vasile CUȘCA

SINTEZA
la proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru
privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități și a
Standardelor minime de calitate, cu numărul unic 869/MMPS/2025

Participantul la avizare, consultare publică, expertizare	Nr. crt.	Conținutul obiecției, propunerii, recomandării, concluziei	Argumentarea autorului proiectului
Avizare și consultare publică			
Ministerul educației și Cercetării al Republicii Moldova <i>(Nr. 02/36/25 din 12.11.2025)</i>	1.	Având în vedere că, potrivit prevederilor Codului educației al Republicii Moldova nr. 152/2014, sintagma „educație extra-curriculară” nu se regăsește în sensul prezentului Cod, iar termenul utilizat în actele normative din domeniul educației este „educație extrașcolară”, se propune ajustarea corespunzătoare a textului. La Standarde minime de calitate (Anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului), Capitolul III Tipurile de servicii prestate, subcapitolul Incluziunea socială a beneficiarilor - Standardul 23, punctul 69., subpunctul 9), sintagma „educație extra-curriculară” să fie substituită cu sintagma „educație extrașcolară”.	Se acceptă Modificat în: „educație extrașcolară” Ca urmare a modificărilor survenite în structura proiectului de hotărâre de Guvern, conținutul aferent Standardului 23, pct.69, subpct. 9) a fost renumerotat și se regăsește la Standardul 22, pct.66, subpct. 8), în scopul menținerii ordinii cronologice a numerotației. Conținutul, după substituirea sintagmei, este următorul: În funcție de categoria de beneficiari și scopul/funcțiile sale, centrul desfășoară activități de informare, consiliere, educație extrașcolară, terapii ocupaționale, etc. care privesc nevoi diverse: cunoașterea drepturilor sociale și a legislației, a valorilor promovate în comunitate, a drepturilor și obligațiilor în calitate de cetățeni, pregătire pentru viața independentă, facilitare acces la locuință și adaptarea acesteia, acces la un loc de muncă, acces la formare vocațională și profesională etc..
Casa Națională de Asigurări Sociale a Republicii Moldova <i>(Nr. 15746 din 17.11.2025)</i>	2.	La pct. 14 după textul „Casei Naționale de Asigurări Sociale.” de completat cu textul „în termen de 3 zile lucrătoare.”;	Se acceptă În urma completării pct. 14 va avea următorul conținut:

	<i>Argumentare:</i> Completarea punctului respectiv se argumentează prin faptul, că potrivit pct. 25 din Regulamentul privind modul de plată a pensiilor stabilite în sistemul public de asigurări sociale de stat, alocațiilor sociale de stat, alocațiilor lunare de stat, indemnizațiilor, plăților periodice capitalizate și suportului financiar de stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 929/2006, structura teritorială de asistență socială sau prestatorul de servicii, în termen de 3 zile lucrătoare, prezintă Casei teritoriale de asigurări sociale informația privind admiterea persoanelor în servicii sociale care le asigură întreținere deplină din partea statului.	La admiterea beneficiarului în plasament plata alocației se suspendă, prin informarea Casei Naționale de Asigurări Sociale, în termen de 3 zile lucrătoare.
3.	La pct. 15 cuvântul „preluată” de substituit cu cuvântul „reluată”, iar după textul „Casei Naționale de Asigurări Sociale.” de completat cu textul „în termen de 3 zile lucrătoare.”; <i>Argumentare:</i> Completarea punctului respectiv se argumentează prin faptul, că potrivit pct. 25¹ Regulamentul privind modul de plată a pensiilor stabilite în sistemul public de asigurări sociale de stat, alocațiilor sociale de stat, alocațiilor lunare de stat, indemnizațiilor, plăților periodice capitalizate și suportului financiar de stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 929/2006, structura teritorială de asistență socială sau prestatorul de servicii, în termen de 3 zile lucrătoare, prezintă Casei teritoriale de asigurări sociale informația privind suspendarea sau încetarea prestării persoanelor a serviciilor sociale care le-au asigurat întreținere deplină din partea statului.	Se acceptă Pct. 15 se va formula după cum urmează: La sistarea plasamentului alocația va fi reluată, prin informarea Casei Naționale de Asigurări Sociale, în termen de 3 zile lucrătoare.
4.	La pct. 51 cifra „49” de substituit cu cifra „50”, iar cuvântul „Asistență” de substituit cu cuvântul „Asigurări”;	Se acceptă În urma modificărilor operate asupra proiectului de hotărâre de Guvern, conținutul punctului 51 se regăsește la punctul 61, în vederea menținerii ordinii cronologice a numerotației, după cum urmează: În cazul în care beneficiarul nu se prezintă în termenul prevăzut la pct. 60, plasamentul se sistează

		prin informarea în formă scrisă a beneficiarului și a Casei Naționale de Asigurări Sociale.	
	5.	La pct. 54 cifra „5” de substituit cu cifra „3”, iar textul „Casa Națională de asistență socială” de substituit cu textul „Casa ”Națională de Asigurări Sociale”. Argumentare: Pentru a aduce în concordanță termenul de prezentare a informației către Casa ”Națională de Asigurări Sociale cu pct. 14 și 15 din proiectul pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate și cu prevederile din Regulamentul privind modul de plată a pensiilor stabilite în sistemul public de asigurări sociale de stat, alocațiilor sociale de stat, alocațiilor lunare de stat, indemnizațiilor, plăților periodice capitalizate și suportului financiar de stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 929/2006	Se acceptă Ca urmare a modificării se formulează în felul următor: După sistarea plasamentului în termen de 3 zile lucrătoare, se va anunța Casa Națională de Asigurări Sociale. Având în vedere modificările intervenite în structura proiectului de hotărâre de Guvern, conținutul se transferă la pct. 66.
Ministerul Sănătății al Republicii Moldova <i>(Nr. 16/3610 din 19.11.2025)</i>	6.	În sensul respectării normelor și noțiunilor aplicate în legislația de reglementare a Legii nr. 114/2024 privind sănătatea și bunăstarea mintală, se propune la Capitolul III, Beneficiarii Centrului, pct. 11, subpct.1) cuvintele „mentale ușoare” de substituit cu „persoanele cu tulburări mentale și de comportament”.	Se acceptă a fost modificat conform recomandării Ministerului Sănătății și are următoarea formulare: Beneficiarii Centrului sunt persoanele care întrunesc următoarele condiții: 1)cetățenii Republicii Moldova și străinii specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care au atins vârsta standard de pensionare și persoane cu deficiențe fizice, cu tulburări mentale și de comportament, intelectuale sau senzoriale, care din cauza unor circumstanțe de natură fizică sau socială, au dificultăți de: auto deservire, mobilitate, orientare, comunicare, alimentație, îmbrăcare și încălțare, igiena fizică, îndeplinirea nevoilor fiziologice, îngrijire a sănătății, realizarea activităților personale și necesită supraveghere, asistare și îngrijire.

**Congresul autorităților
locale din Moldova**
(Nr. 330 din 20.11.2025)

7.	La pct.7 lit. i) din Regulamentul-cadru, în noțiunea „plasament de urgență” este utilizat incorect/incomplet termenul „<i>autorității locale</i>”, care nu este concretizat și creează confuzie, fiind vorba de autoritățile administrației publice locale <i>de nivelul întâi</i>, astfel că este necesară utilizarea corectă și completă a acestui termen. Mai mult ca atât, pe parcursul textului Regulamentului-cadru, inclusiv la pct. 33 subpunctul 1) din Regulamentul-cadru, unde este prevăzută „dispoziția autorității publice locale de la locul aflării persoanei”, inclusiv la pct. 33 subpunctul 3) din Regulamentul-cadru, unde este prevăzută „dispoziția autorității publice locale”, din nou fiind vorba de autoritățile administrației publice locale <i>de nivelul întâi</i>, la fel este necesară utilizarea corectă și completă a acestui termen. Aceiași obiecție urmează a fi luată în considerare la redactarea altor prevederi ale Regulamentului-cadru care se referă la autoritățile administrației publice locale <i>de nivelul întâi</i>, dar se folosește incorect/incomplet acest termen.	Se acceptă Sintagma „autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi” a fost ajustată pe întreg parcursul proiectului, conform recomandării Congresului Autorităților Locale din Moldova.
8.	La pct. 34 din Regulamentul-cadru, prevederile subpunctului 3), care se referă la „persoanele lipsite de capacitate de exercițiu sau cu capacitate de exercițiu redusă” în calitate de beneficiari a Serviciului social Centrul de plasament, sunt incompatibile cu prevederile pct. 7 lit. d) din Regulamentul-cadru, unde este reglementată noțiunea „persoană cu dizabilități (beneficiar a Centrului)”, fiind vorba de „persoane cu deficiențe fizice, senzoriale și mentale ușoare”, precum și incompatibile cu prevederile pct. 21 din Regulamentul-cadru, unde sunt reglementate restricțiile privind admiterea plasării în Centrul de plasament a unor categorii de persoane („suferă de tulburări mintale severe sau comportament agresiv și necesită internare și tratament în staționarul psihiatric sau necrologic; fac abuz de alcool și consumă substanțe psihoactive; pot pune în pericol viața și sănătatea persoanelor din Centru”, în privința unora din aceste persoane fiind posibilă instituirea unor măsuri de ocrotire judiciară), astfel că prevederile subpunctului 3) din	În urma examinării prevederilor legale incidente și a consultărilor publice desfășurate, s-a stabilit excluderea subpct. 3) din cadrul pct. 34 al Regulamentului-cadru, întrucât acesta nu este conform cu categoria de beneficiari definită la pct. 7 lit. d), iar menținerea sa ar genera neconcordanțe normative în raport cu sfera de aplicare a serviciului.

		pct. 34 a Regulamentului-cadru urmează a fi revăzute și, inclusiv, aduse în concordanță cu prevederile legislației civile care reglementează posibilitatea instituirii unor măsuri de ocrotire judiciară.	
	9.	La pct.51 și 54 din Regulamentul-cadru este denumită incorect „Casa Națională de Asigurări Sociale” ori este vorba de o altă instituție.	Se acceptă A fost corectat denumirea
Ministerul Afacerilor Interne al Republicii Moldova (Nr. 42-4039 din 18.11.2025)	10.	Lipsă de obiecții și propuneri la proiectul hotărârii Guvernului.	Se acceptă
Ministerul Finanțelor al Republicii Moldova (Nr. 07/2-03/194/1680)	11.	Aferent proiectelor de hotărâri ale Guvernului cu numerele unice 830, 831, 832, 833, 868, 869, 870, 871, 872, 874, 875, 876, 877, 878, 879, Ministerul Finanțelor conform competențelor funcționale, comunică următoarele. Menționăm că Nomenclatorul serviciilor sociale, aprobat prin Ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale nr. 353/2011, include o multitudine de servicii sociale existente în prezent, care, din punct de vedere bugetar, reprezintă angajamente pe care statul nu le poate asigura integral. Aceasta are loc în condițiile în care impactul crizelor recente a determinat limitări semnificative ale spațiului fiscal, iar, pe de altă parte, a impus alocări substanțiale de fonduri bugetare pentru atenuarea efectelor crizei energetice. Totodată, conform art. 191 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, Ministerul Muncii și Protecției Sociale trebuia să elaboreze și să prezinte Guvernului lista „serviciilor de bază”, fundamentată pe criteriile stabilite în cadrul normativ și reieșind din prioritățile domeniului protecției sociale, corelate cu posibilitățile financiare ale statului. Astfel, în lipsa unui cadru normativ prestabilit privind „serviciile de bază”, elaborarea și aprobarea unor noi servicii sociale, precum și actualizarea/aprobarea unor noi standarde implică mijloace bugetare considerabile, care nu sunt	Nu ține de obiectul de reglementare al proiectului Importanța proiectului rezidă în necesitatea stringentă de a armoniza cadrul normativ național cu standardele și principiile Uniunii Europene, în contextul avansării Republicii Moldova în procesul de aderare. Conform angajamentelor asumate la nivel european, statul este obligat să modernizeze sistemul de servicii sociale, în special sub aspectul calității, accesibilității și respectării drepturilor fundamentale ale beneficiarilor. Proiectul contribuie direct la realizarea acestor obligații, fiind aliniat prevederilor Planului de Creștere Economică al UE – Pilonul 4 „Capitalul social”, Reforma 4.10, care impune actualizarea standardelor și dezvoltarea unui sistem coerent, centrat pe drepturile persoanei. Necesitatea reglementării rezultă și din analiza cadrului secundar existent, care denotă lipsa uniformității, neconcordanței conceptuale și insuficientă corelare cu principiile europene privind viața independentă, incluziunea socială, prevenirea neglijării și protecția împotriva violenței. Proiectul intervine tocmai pentru a corecta aceste deficiențe,

		cuantificate în modul stabilit în proiectele înaintate, generând riscuri bugetare majore. De asemenea, având în vedere fluxul semnificativ de proiecte înaintate spre avizare/expertizare într-un termen foarte restrâns și volumul impunător de materiale, care urmau a fi transmise spre examinare treptat, într-un cadru de timp suficient pentru o analiză calitativă, Ministerul Finanțelor comunică imposibilitatea examinării multiaspectuale a acestora în termenele solicitate. Aceasta se datorează priorităților instituției, inclusiv implicării plenare a personalului în procesul de elaborare și modificare a legilor bugetare anuale. Totodată, cu referire la componenta financiară, menționăm că toate proiectele implică cheltuieli necuantificate și nu indică în mod expres sursa de finanțare, contrar prevederilor Legii nr. 100/2017 cu privire la actele normative. În concluzie, Ministerul Finanțelor se află în imposibilitatea de a produce o evaluare a modului în care acestea impactează alocarea resurselor financiare publice și stabilitatea bugetară, fără o evaluare adecvată a impactului financiar asupra bugetului.	consolidând calitatea normelor și creând premisele aplicării uniforme a serviciilor sociale în conformitate cu standardele UE. De asemenea, proiectul are un rol esențial în raport cu cerințele Cartei Sociale Europene, ale Pilonului European al Drepturilor Sociale și ale instrumentelor internaționale privind protecția persoanelor cu dizabilități. Prin modernizarea cadrului normativ, statul demonstrează conformitatea cu obligațiile sale internaționale și creează un sistem de servicii sociale care protejează efectiv drepturile persoanelor cu dizabilități. Respectiv, proiectul nu implică costuri bugetare suplimentare, reieșind din faptul că vizează exclusiv ajustări normative. Modificările propuse se referă la clarificări, armonizări și standardizări, care nu presupun alocări bugetare suplimentare Responsabilitățile instituționale existente rămân nemodificate, autoritățile utilizând resursele umane, financiare și administrative deja disponibile. Astfel, proiectul nu are impact asupra bugetului (argumentare expusă și în Nota de argumentare la proiect) contribuind totodată la întărirea cadrului normativ, la protecția drepturilor beneficiarilor și la avansarea procesului de integrare europeană fără a genera presiuni financiare suplimentare asupra bugetului de stat.
Consiliul pentru egalitate <i>(nr. 04.2122 din 05.12.2025)</i>	12.	Consiliul atrage atenția asupra faptului că, în proiectul hotărârii de Guvern, titlul Regulamentului-cadru conține	Se acceptă

	sintagma „persoane vârstnice și persoane cu dizabilități”, iar denumirea Anexei nr. 1 conține sintagma „persoane vârstnice și cu dizabilități. Această omisiunea se repetă de mai multe ori în cuprinsul Regulamentului. Consiliul recomandă indicarea corectă și uniformă a celor două categorii distincte de persoane în tot cuprinsul proiectului.	Totodată, dorim să menționăm că această omisiune a fost înlăturată pe întreg parcursul documentului, iar textul a fost adus în concordanță cu denumirea proiectului Hotărârii Guvernului.
13.	În continuare, Consiliul notează că pct. 7 din Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități” (Anexa nr. 1) definește un șir de noțiuni. În particular, noțiunea de persoană cu dizabilități (beneficiar a Centrului) nu corespunde cu noțiunea conținută la art. 2 din Legea nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, potrivit căreia persoana cu dizabilități este persoana cu deficiențe fizice, mintale, intelectuale sau senzoriale, deficiențe care, în interacțiune cu diverse bariere/obstacole, pot îngreuna participarea ei deplină și eficientă la viața societății în condiții de egalitate cu celelalte persoane. Având în vedere că pct. 11 al Regulamentului-cadru stabilește criteriile de eligibilitate pentru persoanele vârstnice și persoanele cu dizabilități beneficiare ale serviciilor Centrului, Consiliul consideră inoportună definiția propusă la în cadrul pct. 7 pentru noțiunea de persoană cu dizabilități (beneficiar a Centrului) și propune includerea noțiunii de persoană cu dizabilități care să fie conformă cu art. 2 al Legii nr. 60/2012. În același context, Consiliul propune reformularea pct. 11 cu delimitarea clară a criteriilor pe care persoanele vârstnice și persoanele cu dizabilități trebuie să le întrunească pentru a beneficia de serviciile Centrului.	Se acceptă parțial Noțiunea de persoană cu dizabilitate utilizată în proiectul de HG este după cum urmează: „persoană cu dizabilități (beneficiar a Serviciului) – persoană adultă, cetățean al Republicii Moldova și străinul specificat la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova fizice, cu tulburări mentale și de comportament, intelectuale sau senzoriale, care, corespunde cu criteriile specificate la pct. 11 al prezentului Regulament;”
14.	Consiliul reține că pct. 21 din Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități” (Anexa nr. 1) stabilește, în subpct. 5), că în Centru nu este admisă plasarea persoanelor care pot pune în pericol viața și sănătatea persoanelor din Centru. Consiliul	Se acceptă Și este inclus la pct. 19, subpct.5 pentru a menține consecutivitate numerotației în urma modificărilor produse în cadrul proiectului HG.

	notează că, spre deosebire de situațiile expuse în subpct. 1-4, această prevedere este formulată în mod vag și poate avea drept rezultat excluderea persoanelor pe baza unor interpretări subiective. Din aceste considerente, Consiliul recomandă expunerea subpct. 5) din pct. 21 în următoarea redacție: „prezintă un pericol real și iminent pentru ceilalți beneficiari sau pentru angajații Centrului.”	
15.	De asemenea, Consiliul atenționează că prevederile pct. 50 subpct. 4) din Regulamentul-cadru, care stabilesc că suspendarea prestării serviciului poate fi efectuată în alte situații prevăzute de cadrul normativ, pot conduce la aplicări neunitare. Astfel, Consiliul recomandă expunerea expresă, în cadrul pct. 50 subpct. 4), a situațiilor care pot determina suspendarea serviciilor Centrului. Aceeași propunere este valabilă și în privința pct. 52 subpct. 11), care se referă la sistarea prestării serviciilor în cadrul Centrului.	Un Regulament-cadru nu poate anticipa toate situațiile posibile, motiv pentru care nu este oportună enumerarea tuturor acestora. Fiecare prestator de servicii va reflecta, în regulamentele interne de activitate, situațiile aplicabile.
16.	În altă ordine de idei, Consiliul recomandă reformularea textului pct. 95 din Regulamentul-cadru, potrivit căruia Centrul dezaproabă orice manifestare de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Centrului și reiterează convingerea că toți beneficiarii au drepturi egale la protecție, indiferent de vârstă, gen, dizabilitate, stare de sănătate, statut social, religie, apartenență etnică sau orice alt criteriu. Consiliul subliniază că, potrivit art. (6) al Legii nr. 121/2012 cu privire la asigurarea egalității, orice formă de discriminare este interzisă, iar potrivit art. 1 alin. (1) al aceleiași legi, prevenirea și combaterea discriminării, precum și asigurarea egalității se realizează fără deosebire de rasă, culoare, origine națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, statut HIV, opinie, apartenență politică, avere, naștere sau orice alt criteriu. În acest sens, Consiliul recomandă expunerea textului pct. 95 după cum urmează: „Orice formă	Se acceptă Este inclus la pct. 104 și are următorul conținut: „Serviciul dezaproabă orice formă de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Centrului este interzisă. Centrul asigură că toți beneficiarii au drepturi egale la protecție, indiferent de rasă, culoare, origine națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, statut HIV, opinie, apartenență politică, avere, naștere sau orice alt criteriu.” Inclusiv modificat și conținutul standardului 29, pct. 85 după cum urmează

	de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Centrului este interzisă. Centrul asigură că toți beneficiarii au drepturi egale la protecție, indiferent de rasă, culoare, origine națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, statut HIV, opinie, apartenență politică, avere, naștere sau orice alt criteriu.”	„Prestatorul asigură protecția beneficiarilor și angajaților împotriva oricărei forme de Serviciul dezaprobă orice formă de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Centrului este interzisă. Centrul asigură că toți beneficiarii au drepturi egale la protecție, indiferent de rasă, culoare, origine națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, statut HIV, opinie, apartenență politică, avere, naștere sau orice alt criteriu, aplicând un sistem de reguli și proceduri de prevenire, înregistrare și soluționare de astfel de cazuri.”
17.	Consiliul reține că pct. 3 subpct. 4) din Accesibilitatea și disponibilitatea – standardul 1 al Standardele minime de calitate pentru Serviciul social „Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități” (Anexa nr. 2) stabilește că prestatorul, la necesitate, adaptează spațiul Centrului conform necesităților persoanelor cu dizabilități. În acest context, Consiliul notează că unul dintre principiile de bază ale Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități este principiul accesibilității mediului pentru acestea, deci pentru persoanele cu dizabilități locomotorii precum și persoanele vârstnice este necesară asigurarea accesibilității infrastructurii și a spațiilor. Astfel, Consiliul recomandă reformularea subpct. 4) prin excluderea sintagmei „la necesitate” și completarea acestuia cu prevederi exprese privind obligativitatea asigurării rampelor de acces, barelor de suport, blocurilor sanitare accesibile și altele, corespunzător cerințelor de accesibilitate a clădirilor pentru persoanele cu mobilitate limitată https://cdpd.md/wp-content/uploads/2021/05/Repere-metodologice_accesibilitatea.pdf	Se acceptă În urma reformulării indicatorului de realizare al Standardului 1, pct. 3, subpct. 40, acesta este formulat astfel: „Prestatorul este obligat să asigure existența rampelor de acces, a barelor de suport, a blocurilor sanitare accesibile și a altor facilități, în conformitate cu cerințele de accesibilitate a clădirilor pentru persoanele cu mobilitate limitată.”

	18.	Cu referire la standardul 5 Nondiscriminarea și asigurarea egalității, Consiliul recomandă modificarea titlului acestuia prin înlocuirea cuvântului „nondiscriminare”, la toate formele gramaticale, cu cuvântul „nediscriminare” – termen utilizat în textul Legii nr. 121/2012 cu privire la asigurarea egalității.	Se acceptă Se include modificarea pe tot parcursul textului
	19.	În ceea ce privește lista criteriilor protejate de discriminare indicate la pct. 13 din cadrul Standardului 5, Consiliul propune înlocuirea acesteia cu lista criteriilor stabilite în art. 1 din Legea nr. 121/2012 cu privire la asigurarea egalității: rasă, culoare, origine națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, statut HIV, opinie, apartenență politică, avere, naștere sau orice alt criteriu.	Se acceptă
	20.	La pct. 15 din cadrul Standardului 5, Consiliul propune completarea subpct. 2) cu sintagma „precum și asigurarea egalității” și expunerea textului subpct. 3) după cum urmează: „În procesul de prestare a serviciilor, personalul aplică principiul egalității de tratament și nu admite metode sau practici discriminatorii.”	Se acceptă
Inspectoratul Social de Stat <i>(Recomandări și obiecțiile au fost relatate în cadrul ședinței privind consultarea publică a proiectului din data de 19.11.2025)</i>	21.	A fi redactate erorile ortografice și de punctuație	Se acceptă
	22.	Este necesar să unificăm în tot textul Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități în loc de Serviciul social de plasament pentru persoane vârstnice și cu dizabilități	Se acceptă
	23.	Pct. 12, lit. b) „cu plată parțială – contribuția este de până la 75% din costul serviciului;” se sugerează a fi înlocuit cu următorul „cu plată parțială – contribuția este de 75% din costul serviciului;”	Se acceptă
	24.	Pct. 19 Sintagma „plasament în orice solicitat dintre Centrele” de modificat cu sintagma „plasament în oricare Centru din raza teritorial-administrativă gestionată de Agenția teritoriale de asistență socială, structurile	Se acceptă În urma modificărilor produse pct. 19 este transferat la pct. 18 pentru a menține consecutivitate numerotației.

	responsabile de asistența socială din municipiul Chișinău sau din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia”.	Beneficiarului i se asigură accesul la plasament în oricare Centru din raza teritorial-administrativă gestionată de Agenția teritoriale de asistență socială, structurile responsabile de asistența socială din municipiul Chișinău sau din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, (în cazul beneficiarului cu plată parțială) și în orice Centru disponibil la nivel național (în cazul beneficiarului cu plată integrală).
25.	Pct. 28, subpct. 10 de suplinit cu: Subpct. 11) grupuri de suport social și emoțional; Subpct. 12) cluburi intergeneraționale, etc.”	Nu se acceptă – grupurile de suport social și emoțional fac parte din serviciile de consiliere și se încadrează în activitatea și atribuțiile psihologului și asistentului social; – cluburi intergeneraționale, etc.” se încadrează în activități de agrement și petrecerea timpului liber.
26.	Capitolul VI. Organizarea și funcționarea Centrului se recomandă de inclus componenta de „Centrul dispune de izolator, unde sunt plasați beneficiarii bolnavi sau suspecți de o boală contagioasă.” Pe motiv că este prezent plasamentul de urgență	Se acceptă Ca urmare a recomandărilor formulate, în Capitolul VI „Organizarea și funcționarea Centrului” a fost introdusă Secțiunea 1 „Organizarea Centrului”, cu următorul conținut, iar numerotarea a fost ajustată în scopul menținerii consecutivității. Pct. 28 Centrul este accesibil din punct de vedere geografic și a mijloacelor de transport, permițând organizarea de activități în exterior și accesarea serviciilor medicale, educaționale, culturale, de recreere etc.. Pct. 29 Teritoriul și încăperile utilizate de către Centru trebuie să corespundă regulamentelor sanitare și normelor în construcție. Pct. 30 În scopul garantării siguranței și securității beneficiarilor, amplasarea Centrului nu este permisă în subsoluri, încăperi fără iluminare, inclusiv

		iluminarea naturală sau încăperi care prezintă pericol pentru beneficiari. Pct. 31 Centrul dispune de izolator, unde sunt plasați beneficiarii bolnavi sau suspecți de o boală contagioasă. Pct. 32 În cazul plasamentului de urgență, precum și în situație beneficiarilor fără documentația medicală, aceștia vor fi plasați în izolator până la examinarea stării sănătății.
27.	Pct.33, subpct. 2) „În perioada de plasament de urgență, asistentul social comunitar realizează evaluarea inițială a situației beneficiarului.” Se propune de modificat cu: „Beneficiarul va fi admis în plasamentul de urgență după realizarea evaluării inițiale, efectuate de către asistentul social.”	Se acceptă Conținutul a fost transferat la pct. 36, subpct. 2), pentru asigurarea coerenței numerotației.
28.	Pct. 35, subpct. 2) „Dosarul personal va include documentele specificate în anexa nr. 2 la prezentul Regulament.” Sintagma „anexa nr. 2” nu este corectă, de modificat cu sintagma „anexa nr. 1 la prezentul Regulament-cadru”.	Se acceptă Va avea următorul conținut: „dosarul personal va include documentele specificate în anexa nr.1 la prezentul Regulament-cadru;” Ca urmare, conținutul respectiv a fost transferat la pct. 45, subpct. 2), în vederea asigurării coerenței numerotației.
29.	Pct. 58 „Managementul Centrului este realizat de către șeful Serviciului, care asigură buna funcționare a acestuia, conform prevederilor prezentului Regulament, Standardelor minime de calitate, precum și a regulamentului intern de activitate a Centrului aprobat de Prestator.” În conținutul Regulamentului-cadru și Standardele minime de calitate să se păstreze sintagma „șeful Serviciului”. Această propunere reiese din observația că, în prezentul Proiect sunt expuse sintagme „șeful Serviciului”, „șeful	Se acceptă parțial În concordanță cu prevederile Legii 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar, anexa 9, codul funcției G6007 Șef/manager serviciu social Ajustat în cadrul documentului „Manager Serviciu”

	Centrului”, „conducătorul Centrului” și „managerul Centrului”.	
30.	Pct. 59 „La funcția de șef a Centrului pot candida persoanele care dețin studii superioare de licență sau master în management pentru unul dintre domeniile de formare profesională/specialități: management, asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept, alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin 1 an.” De utilizat sintagma „șeful Serviciului”. Sintagma „persoanele care dețin studii superioare de licență sau master în management pentru unul dintre domeniile de formare profesională/ specialități: management, asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept, alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin 1 an. ” este în divergență cu standardul 25 pct. 74, subpct.. 4): sintagma „Centrul este condus de o persoană cu studii superioare în unul din următoarele domenii: pedagogie, psihologie, psihopedagogice, asistență socială, medicină, drept, cu vechime în muncă de cel puțin 3 ani.”	Se acceptă parțial În urma recomandărilor formulate, conținutul a fost transferat la pct. 70 pentru a respecta coerența numerotației și Standardul 24, pct.72, subpct.6). La funcția de manager a Centrului pot candida persoanele care dețin studii superioare de licență sau master pentru unul dintre domeniile de formare profesională/ specialități: management, asistență socială, sociologie, pedagogie, psihologie, psihopedagogie, medicină, drept, alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin 2 ani.
31.	Pct. 66, subpct. 3) „personal pentru servicii sociale: asistent social, psiholog, pedagog social;”. De exclus sintagma „pedagog social”, deoarece nu este prevăzută această unitate.	Se acceptă A fost exclus conform recomandărilor Inspectoratului social de stat
32.	Standardul 10, pct. 28 Prestatorul admite beneficiarii în plasament în limita locurilor disponibile și numai dacă se încadrează în categoriile de beneficiari și condițiile de admitere în Centru prevăzute la pct. 11 a Regulamentului-cadru (conform anexei 1). De exclus sintagma „(conform Anexei 1).”	Se acceptă În urma recomandărilor a fost exclus
33.	Standardul 10, pct. 30, subpct. 6) „Dosarele beneficiarilor sunt perfectate în corespundere cu Anexele 1 și 2 la Regulamentul-cadru;”	Se acceptă

	De substituit sintagma „Anexele 1 și 2” cu sintagma „Anexa 1”.	A fost modificat iar pentru a respecta coerența în numerotare a fost transferat de la subpct 6) la subpct. 5).
34.	Standardul 11, pct. 22 „Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, păaturi și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă. Lenjerie de pat se schimbă ori de câte ori este nevoie, mai ales în cazul beneficiarilor cu afecțiuni de continență.” De exclus sintagma „cazarmament”.	Se acceptă Ca urmare a modificărilor survenite, pct. 22 a fost transferat la pct. 8, în vederea menținerii consecutivității numerotației și are următorul conținut: „Fiecare beneficiar dispune de îmbrăcăminte, lenjerie de pat, plapume și alte obiecte la necesitate, conform timpului de afară, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă. Lenjerie de pat se schimbă ori de câte ori este nevoie, dar nu mai rar de o dată pe săptămână.”
35.	Standardul 14, pct. 42, subpct. 6), lit. h), Încetarea serviciilor acordate beneficiarului în ultimele două situații menționate mai sus se realizează de conducătorul centrului/furnizorului acestuia cu acordul prealabil al consiliului consultativ al centrului sau, în lipsa acestuia, cu acordul unei comisii formate din conducătorul centrului/furnizorului, 2 reprezentanți ai personalului, managerul de caz și 2 reprezentanți ai beneficiarilor.” De substituit sintagma „furnizor” cu sintagma „prestator”.	Nu se acceptă Subpct. 6, lit. h) a fost exclus
36.	Standardul 18, pct. 54, subpct. 5) În cazul în care în statele de personal nu este inclusă unitatea de medic, „Centrul asigură supravegherea stării de sănătate, administrarea medicației, efectuarea îngrijirilor medicale de bază. Serviciile menționate sunt acordate de asistenți medicali/asistente medicale, ajutate de infirmiere.” În statele de personal nu este prevăzută unitatea de „infirmieră”.	Se acceptă În statele de personal a fost redenumită funcția de „lucrător social/îngrijitor personal” în „infirmier”

	37.	Standardul 20, pct. 60, subpct. 3) „În funcție de necesitate, beneficiarii sunt implicați în activități individuale și de grup, acestea fiind reflectate în planul individualizat de.” De completat cu sintagma „asistență”.	Se acceptă
Înaltul Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați (MDACH/HCR/190 din 24.11.2025)	38.	UNHCR salută includerea, la subpct. 1) al punctului 11 din Anexa nr. 1 la proiectul de hotărâre a Guvernului (număr unic 869/MMPS/2025), a străinilor prevăzuți la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 ca beneficiari eligibili pentru acces în Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități. Considerăm că această prevedere reprezintă un pas important în asigurarea protecției și incluziunii sociale a persoanelor străine aflate în situații vulnerabile. Totodată, UNHCR reamintește că, în contextul eforturilor continue de dezinstituționalizare, rolul centrelor de plasament ar trebui să rămână unul de opțiune „de ultimă instanță”, promovând soluții alternative de tip familial sau comunitar, ori de câte ori acest lucru este posibil.	Se acceptă
Societatea civilă (Recomandări și obiecțiile au fost relatate în cadrul ședinței privind consultarea publică a proiectului din data de 19.11.2025)	39.	pct.7, lit. b) „beneficiar al Centrului – cetățeanul Republicii Moldova și străinul specificat la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care se încadrează în condițiile specificate în pct. 11 al prezentului Regulament;” se recomandă completarea noțiunii: ”beneficiar al Centrului – persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, cetățeanul Republicii Moldova și străinul specificat la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care se încadrează în condițiile specificate în pct. 11 al prezentului Regulament;”	Nu se acceptă În cadrul Regulamentului-cadru la pct. 7, lit. c) și d) sunt specificate noțiunile
	40.	De a exclude dublura sintagmei din cadrul pct.7, lit. c) „persoană vârstnică (beneficiar a Centrului) – persoană care a atins vârsta standard de pensionare conform prevederilor	Se acceptă

	legislației, cetățean al Republicii Moldova și străinul specificat la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care au atins vârsta standard de pensionare care corespunde cu criteriile specificate la pct. 11 al prezentului Regulament;” „persoană vârstnică (beneficiar a Centrului) – persoană care a atins vârsta standard de pensionare conform prevederilor legislației, cetățean al Republicii Moldova și străinul specificat la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care corespunde cu criteriile specificate la pct. 11 al prezentului Regulament;”	
41.	pct.7, lit. j) „plasament temporar – perioadă de plasament al persoanei vârstnice sau a persoanei cu dizabilități în cadrul Centrului, cu o durată de până la șase luni de zile, în scopul depășirii situației de dificultate în care se află. Plasamentul se realizează în baza evaluării necesităților, obiectivelor planului individualizat de asistență și cererii personale;” de a completa cu sintagma „în baza cererii personale sau din partea membrilor familiei”	Se acceptă în urma completării : „plasament temporar – perioadă de plasament al persoanei vârstnice sau a persoanei cu dizabilități în cadrul Centrului, cu o durată de până la șase luni de zile, în scopul depășirii situației de dificultate în care se află. Plasamentul se realizează în baza cererii personale sau din partea membrilor familiei, evaluării necesităților și obiectivelor planului individualizat de asistență;”
42.	pct.7, lit. k) <i>plasament de lungă durată</i> – perioadă de plasament al persoanei vârstnice sau a persoanei cu dizabilități în cadrul Centrului, cu o durată nedeterminată, cu prestarea spectrului de servicii în corespundere cu necesitățile stabilite în planul individualizat de îngrijire și cererea persoanei.	Se acceptă Reformularea <i>plasament de lungă durată</i> – perioadă de plasament al persoanei vârstnice sau a persoanei cu dizabilități în cadrul Centrului, cu o durată nedeterminată, cu prestarea spectrului de servicii în corespundere cu cererea persoanei și acțiunile stabilite în planul individualizat de asistență.
43.	pct.7, lit. m) plan individualizat de îngrijire de a fi modificat în „plan individualizat de asistență”	Se acceptă modificarea Astfel a fost inclusă noțiunea de <i>plan individualizat de asistență</i> – totalitatea serviciilor acordate unui

		beneficiar în baza evaluării complexe a necesităților acestuia, în vederea dezvoltării/menținerii posibilităților/ capacităților pentru o viață independentă și reintegrării în familie și comunitate;
44.	Pct. 7, lit. q) <i>întreținere deplină a statului</i> – situația unei persoane în care toate cheltuielile de trai ale unei persoane (hrană, îmbrăcăminte, cazare, îngrijire medicală, educație, transport, servicii sociale etc.) sunt acoperite integral de către instituțiile statului; să fie exclusă din lista de noțiuni deoarece nu se regăsește în conținutul textului proiectului HG	Se acceptă
45.	La pct.7 de inclus noțiunea de „Manual operațional”	Se acceptă Astfel a fost inclusă noțiunea de manual operațional la pct. 7, lit. p) care semnifică: <i>Manual operațional</i> – ghid metodologic aprobat de Ministerul muncii și protecției sociale care conține proceduri, instrumente de lucru și modele de documente și are menirea să ajute specialiștii în domeniu și prestatorul de serviciu să implementeze eficient Serviciul;
46.	Pct. 9, subpct.1) Acordarea serviciilor de asistență, protecție, suport și îngrijire zilnică (igienă personală, hrană, îmbrăcare, dezbrăcare, mobilizare și deplasare în interior, comunicare) adaptate nevoilor individuale ale beneficiarilor, în vederea menținerii unui trai decent și sigur. Se recomandă de exclus (igienă personală, hrană, îmbrăcare, dezbrăcare, mobilizare și deplasare în interior, comunicare), deoarece în SMC sunt explicate aceste aspecte	Se acceptă Având în vedere modificările, conținutul este următorul: „acordarea serviciilor de asistență, protecție, suport și îngrijire zilnică adaptate nevoilor individuale ale beneficiarilor, în vederea menținerii unui trai decent și sigur;”
47.	Pct. 9, subpct.2) să fie înlocuită sintagma „atunci când este necesar” cu „în corespundere cu necesitățile individuale ale beneficiarilor”	Se acceptă În urma modificărilor, conținutul este următorul: „monitorizarea constantă a stării de sănătate a beneficiarilor, administrarea tratamentelor conform indicațiilor medicale și facilitarea accesului la

		servicii medicale specializate în corespundere cu necesitățile individuale ale beneficiarilor;”
48.	Pct. 9, subpct.4) modificarea sintagmei „Îmbunătățirea bunăstării” în „Îmbunătățirea stării emoționale ...” și să se completeze cu „...a beneficiarilor Centrului”	Se acceptă În urma modificărilor, conținutul este următorul: „îmbunătățirea stării emoționale și sănătății mentale a beneficiarilor prin activități de grup și suport individual oferit prin consiliere psihologică profesională pentru prevenirea și reducerea stărilor de anxietate, depresie, izolare sau suferință psihică, precum și promovarea stării de bine a beneficiarilor Centrului.”
49.	De modificat conținutul textului pct.12, lit. b) „cu plată parțială – contribuția este de până la 75% din costul serviciului;” „cu plată parțială – contribuția de 75% din pensia beneficiarului, dar suma nu va depăși costul integral al serviciului, conform Metodologiei de costificare stabilită de către Fondator;”	Se acceptă Este reflectat în proiectul HG la pct. 12, subpct. 2.
50.	Pct. 12, lit. c) „mecanism” înlocuirea cu „metodologie”	Se acceptă
51.	pct. 12, lit. c) „cu plată integrală – contribuția beneficiarului este de 100%, conform mecanismului de costificare stabilit de către Fondator.” se completează cu „...este de 100% din costul serviciului, în baza contractului de prestări servicii încheiat cu prestatorul,”	Se acceptă În urma completării se va fixa la pct. 12, subpct. 3) și va avea următorul conținut: „cu plată integrală – contribuția beneficiarului este de 100% din costul serviciului, în baza contractului de prestări servicii încheiat cu prestatorul, conform Metodologiei de costificare stabilită de către Fondator”.
52.	Pct. 13 sintagma „neputându-și” se substituie cu „nefiind în stare să își asigure ...”	Se acceptă

53.	Pct. 13, subpct. 2) sintagma de „Adulți cu dizabilități” de înlocuit cu „persoane cu dizabilități”, inclusiv pe tot parcursul conținutului proiectului de HG	Se acceptă Modificarea se ajustează în concordanță cu pct. 7 lit. d)
54.	Pct. 13, subpct. 1) „...50% din cuantumul pensiei minime pentru limita de vârstă, stabilit anual de Guvern” s-a propus reformularea „..., ce nu au susținere familială și a căror viață sau sănătate prezintă un risc social;”	Se acceptă Varianta finală, în urma formulării, este următoarea: „persoanele vârstnice care nu au realizat venituri pasibile de asigurări sociale de stat, neîndeplinind condițiile pentru obținerea dreptului la pensie de asigurări sociale de stat și beneficiază de alocație socială de stat, ce nu au susținere familială și a căror viață sau sănătate prezintă un risc social;”
55.	Pct. 13, subpct. 2) „..., însoțire și supraveghere care oferă 100% din alocație” să se modifice în următoarea modalitate „...,și nu au susținere familială și a căror viață sau sănătate prezintă un risc social”	Se acceptă Varianta finală, rezultată în urma reformulării, este următoarea: „persoanele cu dizabilități beneficiare de alocații sociale și /sau alocației pentru îngrijire, însoțire și supraveghere și nu au susținere familială și a căror viață sau sănătate prezintă un risc social.”
56.	Pct. 16, subpct. 1) „îngrijire medicale deosebite” se substituie cu „îngrijire medicale specializată și asistență psiho-socială”	Se acceptă În urma modificărilor „persoanele vârstnice și persoanele cu dizabilități, care se confruntă cu dificultăți economice sau sociale și necesită îngrijire medicală specializată și asistență psiho-socială, care nu poate fi asigurată la domiciliu;”
57.	Pct. 16, subpct. 2) „75% în dependență de venit” se recomandă a fi modificat în „și vor achita o contribuție de 75% din pensia beneficiarului, dar suma nu va depăși costul integral al serviciului”	Se acceptă Forma finală, în urma formulării, este următoarea:

		„persoanele vârstnice și persoanele cu dizabilități care sunt în imposibilitatea de a-și asigura necesitățile zilnice de bază, și care nu au susținere familială sau aceștia nu pot să îndeplinească obligațiile datorită stării de sănătate sau situației economice și vor achita o contribuție de 75% din pensia beneficiarului, dar suma nu va depăși costul integral al serviciului;”
58.	Pct. 16, subpct. 3) „...75% din venitul persona” se recomandă a se modifica în „...75% din pensia beneficiarului, dar suma nu va depăși costul integral al serviciului.”	Se acceptă Textul, în redacție finală, este următorul: „persoanele vârstnice (care au realizat venituri pasibile de asigurări sociale de stat, îndeplinind condițiile pentru obținerea dreptului la pensie de asigurări sociale de stat și care vor achita 75% din pensia beneficiarului, dar suma nu va depăși costul integral al serviciului.”
59.	Pct. 18 se recomandă de a fi exclus fiindcă nu este relevant pentru prestatorii de servicii „În cazul persoanelor vârstnice sau cu dizabilități, care deși au copii nu beneficiază de suport din partea acestora, modul de participare a copiilor majori la cheltuielile de îngrijire în favoarea părinților și cuantumul acestora se determină de către instanța judecătorească, conform dispozițiilor art.80 a Codului Familiei nr. 1316/2000.”	Se acceptă
60.	Pct. 20 Noțiunea de „grad de dependență” să fie înlocuită cu „necesitatea de suport”	Se acceptă Se transferă la Standardul 12, pct. 36, subpct. 4)
61.	Pct. 20 subpct. 1) „Beneficiari total dependenți” a se modifica după cum urmează „Beneficiari care necesită suport total” La fel „Beneficiari total dependenți – sunt acele persoane vârstnice care necesită asistență completă și continuă pentru a-și îndeplini activitățile zilnice. Aceștia pot avea limitări fizice sau cognitive severe care le împiedică să își gestioneze	Se acceptă Se transferă la Standardul 12, pct. 36, subpct. 4), lit. a) Și va avea următorul conținut:

	singuri necesitățile de bază, cum ar fi igiena personală, alimentația, mobilitatea și administrarea medicamentelor. Beneficiarii dependenți au nevoie de supraveghere și suport constant pentru a asigura siguranța și bunăstarea lor;” Înlocuirea sintagmei „severe” cu „accentuate”	„beneficiarii care necesită suport total – sunt acele persoane vârstnice care necesită asistență completă și continuă pentru a-și îndeplini activitățile zilnice. Aceștia pot avea limitări fizice sau cognitive accentuate care le împiedică să își gestioneze singuri necesitățile de bază, cum ar fi igiena personală, alimentația, mobilitatea și administrarea medicamentelor. Beneficiarii care necesită suport total au nevoie de supraveghere și suport constant pentru a asigura siguranța și bunăstarea lor;”
62.	Pct. 20, subpct. 2) „Beneficiari parțiali dependenți” a se modifica după cum urmează „Beneficiari care necesită suport parțial”	Se acceptă Se transferă la Standardul 12, pct. 36, subpct. 4), lit. b)
63.	Pct. 20, subpct. 3) „Beneficiari independenți” a se modifica după cum urmează „Beneficiari care necesită suport redus”	Se acceptă Se transferă la Standardul 12, pct. 36, subpct. 4), lit. c)
64.	Pct. 25, subpct. 10 Sintagma de „stupefiante ” se înlocuiește cu „substanțe psihoactive, droguri sau alte substanțe noi”	Se acceptă În urma înlocuirii sintagmei, conținutul se transferă la pct. 23, subpct. 10), pentru a menține consecutivitatea numerotației. „să nu consume alcool, substanțe psihoactive, droguri sau alte substanțe noi în perioada de plasament în cadrul Centrului”
65.	Pct. 40 „n baza rezultatelor obținute în urma prestării serviciilor stabilite în funcție de necesitățile identificate, managerul de caz din cadrul Centrului revizuieste planul individualizat de îngrijire al beneficiarului, o dată la 3 luni, apoi odată la 6 luni, ulterior în caz de necesitate, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului, precum și la solicitarea beneficiarului sau a unuia dintre specialiști”	Se acceptă Este transferat la pct. 50 pentru a păstra consecutivitate numerotării.

	se reformulează după cum urmează „În baza rezultatelor obținute în urma prestării serviciilor stabilite în funcție de necesitățile identificate, managerul de caz revizuieste planul individualizat de asistență din cadrul Serviciului al beneficiarului, la 3 luni de acordare a serviciilor, după necesitate, dar nu mai rar decât o dată la 6 luni, ulterior în caz de necesitate, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului, precum și la solicitarea beneficiarului sau a unuia dintre specialiști.”	
66.	Pe întreg conținutul documentului cuvintele „șef Serviciu” și „Șef Centru” este necesar să fie uniformizat și se recomandă să se utilizeze „Manager Centru”	Se acceptă parțial În concordanță cu prevederile Legii 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar, anexa 9, codul funcției G6007 Șef/manager serviciu social Ajustat în cadrul documentului „Manager Serviciu”
67.	Pct. 61, subpct. 3) De exclus Planul strategic de dezvoltare a Centrului	Se acceptă Fondatorii serviciului dețin planul de dezvoltare strategic astfel se evită dublarea documentelor
68.	Pct. 61 Se propune de a fi transferat la Standardul 24 și ajustat conform recomandărilor participanților prin eliminarea subpct. 3), 6), 7), 8), 9) 10), 12), sunt proceduri care se regăsesc componente ale manualului operațional, 16) este un document care se regăsește în cadrul dosarului personal al beneficiarului, 17), 18) serviciile nu dispun de baze de date privind beneficiarii Centrului, dar dispun de registre de evidență, 19 registrul dat este un element component al procedurii. Documente referitoare la organizarea și funcționarea Centrului: 1) regulamentul intern de organizare și funcționare; 2) manualul operațional de implementare al serviciului aprobat prin ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale;	Se acceptă În final a fost transferat la Standardul 24, pct.72, subpct. 13, care are următorul conținut: Documente referitoare la organizarea și funcționarea Centrului: a) regulamentul intern de organizare și funcționare; b) manualul operațional de implementare al serviciului; c) planul anual de activitate a Centrului; d) raportul semestrial și anual de activitate; e) metodologia de costificare a serviciilor aprobată de Fondator; f) acorduri de cooperare cu alte servicii, instituții, organizații necomerciale; g) dosarele referitoare la beneficiari; h) dosarele referitoare la resursele umane;

	3) planul strategic de dezvoltare a Centrului; 4) planul anual de activitate a Centrului; 5) raportul semestrial și anual de activitate; 6) procedura de asigurare a confidențialității datelor cu caracter personal al beneficiarilor în cadrul Centrului; 7) procedura de protecție împotriva abuzurilor și neglijării ale beneficiarilor în cadrul Centrului; 8) procedura privind depunerea și examinarea petițiilor; 9) procedură de colectare a plăților plasamentului (75%); 10) procedura de monitorizare a celor 25 % din venit a beneficiarului 11) acorduri de cooperare cu alte servicii, instituții, organizații necomerciale; 12) politica de protecție a beneficiarilor; 13) dosarele referitoare la beneficiari; 14) dosarele referitoare la resursele umane; 15) rapoartele de supervizare profesională a personalului; 16) autorizațiile de funcționare; 17) rapoartele de monitorizare; 18) contractele de furnizare a serviciilor încheiate cu persoanele juridice; 19) evidențele din baza de date privind beneficiarii Centrului; 20) registrul de înregistrare a plângerilor. 21) alte documente, în caz de necesitate.	i) autorizațiile de funcționare; j) alte documente, în caz de necesitate.
69.	Pct.82 „Plan individual de supervizare profesională” se recomandă de a fi înlocuit cu „plan individual de dezvoltare profesională”	Se acceptă a fost inclus Se transferă la pct. 90
70.	Pct.83 „elaborat un grafic trimestrial” să se înlocuiască cu „planul anual de supervizare profesională”	Se acceptă a fost inclus Și se transferă la pct. 91
71.	A fost propus utilizarea sintagmei „petiție” în loc de „plângeri”, care include orice cerere, sesizare sau propunere	Se acceptat Secțiunea 1 Depunerea și examinarea petițiilor și sugestiilor

72.	De a exclude subpct. 5) pct3 din cadrul Standardului 1 pentru a minimaliza dublurile cu subpct. 3 din pct. 3) standardul 2	Se acceptă
73.	Standardul 7, pct. 19 sintagma „... Strategia de comunicare ...” să fie înlocuită cu sintagma „... cadru de comunicare ...”	Se acceptă
74.	Standardul 11, pct. 33, subpct. 3) „...cel mult 3 beneficiari (6 m2 pentru un beneficiar)” Se propune următoare formulare: „... asigurându-se o suprafață minimă de (6 m2 pentru fiecare persoană).;”	Se acceptă
75.	Standardul 11, pct. 33, subpct. 13) „... maxim de 6 paturi” Din perspectiva abordării centrate pe persoană 6 paturi este prea mult. Pentru această categorie de persoane se recomandă camere individuale. În corespundere cu principiile îngrijirii pe termen lung se recomandă dormitoare cu 2-3 paturi. Paravanul nu rezolvă problemele ce țin de aglomerare, zgomot...Aceasta este o măsură provizorie, nu ca justificare pentru a menține camere cu 6 paturi.	Se acceptă Au fost stabilite spații cu maxim 2 paturi
76.	Standardul 13, pct. 39 subpct. 2) de a fi exclus pentru a nu fi confundat cu procesul de revizuire.	Se acceptă
77.	Standardul 13, subpct. 10) De menționat periodicitatea: la fiecare 6 luni sau anual	Se acceptă Și se include periodic la 6 luni
78.	Standardul 14, pct. 42, subpct. 5) și 6) se recomandă a fi excluse pentru a fi evitate dublurile cu secțiunea a 4-a din Regulamentul-cadru.	Se acceptă
79.	Standardul 15 Se recomandă de a fi exclus pentru a evita dublarea cu Standardul 2	Se acceptă
80.	Standardul 19, Pct. 55 „... în caz de necesitate, ...” Sintagma „în caz de necesitate” contravine principiilor de asigurare a suportului complex și continuu. Consilierea psihologică este o componentă esențială a Centrului și nu opțională. Consider că trebuie de exclus Pct. 55 să fie completat cu următorii indicatori de realizare:	Se acceptă În final A fost transferat la standardul 18 pentru a menține o consecutivitate în numerotare și pct. 54 va avea următorul conținut: 1) Centrul are angajat un psiholog cu experiență de lucru cu persoanele vârstnice și persoanele cu dizabilități.

	- Psihologul evaluează fiecare beneficiar la admiterea în Centru. - Este întocmit și actualizat programul individual de intervenție psihologică pentru fiecare beneficiar care necesită suport. - Prestatorul asigură accesul beneficiarilor la consiliere psihologică de urgență în situații critice. - Ședințele de consiliere sunt consemnate în registrul de evidență. - Documentele aferente procesului de consiliere (evaluări, fișe, rapoarte) sunt completate corect, actualizate și anexate la dosarul beneficiarului.	2) Centrul deține spațiu amenajat corespunzător pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiari și psiholog, inclusiv a oferi siguranță și încredere beneficiarului, astfel respectând principiul confidențialității. 3) Ședințele de consiliere psihologică pot fi organizate individuale și în grup, în funcție de necesitățile beneficiarilor; 4) Psihologul evaluează fiecare beneficiar la admiterea în Centru. 5) Este întocmit și actualizat programul individual de intervenție psihologică pentru fiecare beneficiar care necesită suport. 6) Prestatorul asigură accesul beneficiarilor la consiliere psihologică de urgență în situații critice. 7) Ședințele de consiliere sunt consemnate în registrul de evidență. 8) Prestatorul înregistrează numărul beneficiarilor care primesc consiliere psihologică conform planului individualizat de asistență din cadrul Serviciului și numărul total de ședințe de consiliere efectuate lunar/anual; 9) Sunt utilizate metode și tehnici adaptate vârstei, stării de sănătate și capacităților cognitive ale beneficiarilor (ex. consiliere de suport, tehnici de relaxare, intervenții de grup). 10) Documentele aferente procesului de consiliere (evaluări, fișe, rapoarte) sunt completate corect, actualizate și anexate la dosarul beneficiarului.
81.	Redenumirea Standardul 24 „Asistență în stare terminală și în caz de deces a beneficiarilor” Recomandarea în urma reformulării: „Asistență și îngrijire pentru beneficiarii aflați în stare terminală și sprijin în caz de deces”	Se acceptă Transferat la Standardul 23 pentru a păstra consecutivitatea numerotației

82.	Standardul 24, pct. 72 lit. b) se recomandă de a fi reformulat conținutul „cu excepția situațiilor în care beneficiarul este cazat într-o cameră individuală, pentru beneficiarii aflați în stare terminală ale căror paturi se află în dormitoare comune, centrul amplasează obligatoriu un paravan/perdea despărțitoare sau, după caz, transferă beneficiarul într-o cameră dotată cu aparatura și echipamentele medicale corespunzătoare;” Astfel în urma reformulării textului conținutul următor „centrul amplasează obligatoriu un paravan/perdea despărțitoare sau, după caz, transferă beneficiarul într-o cameră dotată cu aparatura și echipamentele medicale corespunzătoare, cu excepția situațiilor în care beneficiarul este cazat într-o cameră individuală, pentru beneficiarii aflați în stare terminală ale căror paturi se află în dormitoare comune; redacție nouă propusă”	Se acceptă Transferat la Standardul 23, pct. 69 pentru a păstra consecutivitatea numerotației
83.	Standardul 25, pct. 75, subpct. 2) lit. a)-f) de a fi excluse pentru a evita încărcarea documentul cu informații tehnice care se vor regăsi în manualul operațional de implementare al serviciului.	Se acceptă
84.	Standardul 26, pct. 78, subpct.10,11,12 se exclud pe motiv că este se dublează cu standardul 29	Se acceptă
85.	Standardul 27, Titlul standardului „Formarea inițială și continuă a personalului” este recomandat să fie ajustat și să fie în concordanță cu Regulamentul-cadru și anume „Inserția profesională și formarea profesională continuă a personalului”	Se acceptă Transferat la Standardul 26
86.	Standardul 29, pct. 87, subpct. 3) „... autorității tutelare teritoriale ...” să se înlocuiască cu „agenția teritorială de asistență socială, după caz, către structura responsabilă de asistență socială din municipiul Chișinău sau din Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia”	Se acceptă
87.	Standardul 30, pct. 90 subpct. 16 „... Șeful ATAS”	Se acceptă Se transferă la standardul 29

		„...Directorul agenției teritoriale de asistență socială, după caz, către structura responsabilă de asistență socială din municipiul Chișinău sau din Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia”	
Expertizare			
Ministerul Justiției al Republicii Moldova (Nr. 04/2-12131 din 10.12.2025)	La proiectul hotărârii		
	88.	În clauza de adoptare se va indica doar temeiul juridic concret pentru adoptarea acestui act normativ. Astfel, semnalăm că, potrivit art. 44 alin. (1) din Legea nr.100/2017, clauza de adoptare a actului normativ poate conține, după caz, și temeiul legal de adoptare a actului normativ respectiv. În calitate de temei legal se indică doar prevederile legale ce stabilesc competența autorității să emită actul normativ respectiv, pornind de la limitele de reglementare prevăzute de obiectul juridic al actului normativ. De menționat că, instrumentele juridice sau actele normative de reglementare secundară, cum ar fi hotărârile Guvernului, în speță cele cu caracter normativ ce necesită a fi elaborate/adoptate, trebuie să derive din textul legii sau actul normativ superior. Drept urmare, se poate afirma că legea instituie limitele juridice ale puterii normative ale executivului, în sensul că acesta din urmă acționează în cadrul stabilit de lege, fără a depăși limitele competenței sale legale. În acest sens, dispozițiile art. 102 alin. (2) din Constituție, ale art. 14 alin. (1) din Legea cu privire la actele normative nr. 100/2017, prevăd că hotărârea Guvernului este un act care se adoptă de către Guvern pentru organizarea executării legilor. În aceeași ordine de idei, în jurisprudența constantă a Curții Constituționale, de exemplu, Hotărârea nr. 23/2013 privind excepția de neconstituționalitate a punctului 18 din Regulamentul privind achiziționarea de medicamente și alte produse de uz medical pentru necesitățile sistemului de sănătate, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.568 din 10 septembrie 2009, s-a reținut că:	Se acceptă Clauza de adoptare va avea următorul conținut: „În temeiul art.10 al Legii asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249), cu modificările și completările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:”.

„48.[...] potrivit prevederilor art. 96 coroborate cu dispozițiile art. 102 alin. (2) din Constituție, Guvernul asigură realizarea politicii interne și externe a statului și exercită conducerea generală a administrației publice. În virtutea acestui rol, Guvernul efectuează o activitate exclusiv executivă, principala sa atribuție fiind organizarea și asigurarea executării legilor, în care scop emite acte normative sub formă de hotărâri și dispoziții.

49. Actele normative, adoptate de către Guvern în temeiul și pentru executarea legilor, nu trebuie să contravină prevederilor acestora sau să le depășească.”.

În acest context este de subliniat faptul că, intervenția Guvernului „în organizarea și executarea legii” se poate manifesta prin adoptarea de acte normative în limitele și potrivit normelor legale care conferă competență și autoritate, sau Guvernul poate să dezvolte/detalieze reguli cuprinse în legi din propria inițiativă (în lipsa unei abilitări exprese din partea legiuitorului), în cazul în care practica aplicării legii determină nevoia adoptării unei hotărâri a Guvernului ținând cont de conținutul și scopul legii.

Așadar, este de remarcat faptul că hotărârile Guvernului intervin în măsura în care legea impune adoptarea lor, în măsura în care fie expres, fie implicit, legea trimite la o hotărâre de punere în aplicare sau practica aplicării legii determină nevoia adoptării unei hotărâri a Guvernului.

Pentru obiectul de reglementare al proiectului actului normativ preconizat, inițiatorul acestuia a identificat în calitate de temei legal „implementarea prevederilor Legii asistenței sociale nr. 547/2003 și a Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale”.

Astfel, în clauza de adoptare se va indica norma juridică care să împuternicească Guvernul să aprobe un Regulament-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități.

	Totodată, se va ține cont că, chiar și în absența unei delegări exprese de competență, atât timp cât reglementări suplimentare sunt necesare pentru aplicarea normelor legale prescrise în Legea asistenței sociale nr. 547/2003 și Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, în corespundere cu principiul implementării legii, Guvernul ar putea să-și asume responsabilitatea și să acționeze prin adoptarea unui act normativ complementar, în speță o hotărâre a Guvernului cu denumirea „privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități”, care să ofere detalii privind modul de organizare și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități.	
89.	Cu titlu de observație generală, remarcăm că numerotarea elementelor structurale ale actului normativ urmează a fi revizuită în conformitate cu prevederile art. 52 alin. (3) din Legea nr. 100/2017 . Astfel, atenționăm că, punctul ca element de bază al hotărârilor Guvernului poate fi divizat în subpuncte care se numerotează prin adăugarea consecutivă a cifrelor arabe , până la gradul de detaliere necesar. Obiecția dată este valabilă pentru întregul proiect	Se acceptă
90.	La pct. 8 se vor indica sursele de publicare a hotărârilor ce se propun a fi abrogate.	Se acceptă Au fost incluse sursele de publicare a hotărârilor ce se propun a fi abrogate.
91.	Pentru excluderea unui dublaj normativ se vor revedea pct. 9 și 10.	Se acceptă În acest context a fost exclus pct. 10.
92.	În formula de atestare a autenticității actului normativ, cuvântul „Ministra” se va substitui cu cuvântul „Ministrul”, conform <i>Decretului Președintelui Republicii Moldova nr. 424/2025 privind numirea Guvernului</i> .	Se acceptă
La Regulamentul cadru (anexa nr. 1):		
93.	Ca obiecție generală asupra textului regulamentului, menționăm despre necesitatea excluderii cuvântului „prezentul” în sintagma „prezentul Regulament”.	Se acceptă

94.	La pct. 5 pentru asigurarea unui stil juridic specific normativ se va exclude expresia „în vigoare”.	Se acceptă Pct. 5 are următorul conținut: „5. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația, cu Regulamentul și cu Standardele minime de calitate (conform Anexei 2).”.
95.	La pct. 7: La sbp. 1) pentru previzibilitatea normei, se va indica expres în condițiile cărei legi este înființat serviciul social.	Se acceptă. Sbp. 1 de la pct. 7 are următorul conținut: „ 7.1. <i>fondator</i> – persoană fizică sau juridică ce a inițiat și înființat, în condițiile Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, Serviciul social Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități și are responsabilitatea asigurării funcționării corespunzătoare a acestuia;”.
96.	La pct. 7: La sbp. 3) pentru rigoarea normei se va indica expres norma din actul normativ de referință referitor la vârsta standard de pensionare.	Se acceptă.
97.	La pct. 7: La sbp. 8) norma propusă la noțiunea contract de prestări servicii urmează a fi adusă în concordanță normele Codului civil, or, cuvântul „înțelegere” este impropriu contractului de prestări servicii.	Se acceptă.
98.	La pct. 20 sbp. 6) soluția propusă este discutabilă, or, nu este clar cum prestatorul poate fi obligat să colaboreze cu organizațiile necomerciale autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi și alți prestatori de servicii pentru incluziunea socială a beneficiarilor și accesul lor la alte servicii din afara instituției.	La pct. 20 sunt reflectate drepturile Prestatorului de servicii sociale.
99.	La pct. 58 textul propus unde se preconizează evaluarea periodică și la necesitate a calității serviciilor prestate este ambiguă. Norma trebuie să fie clară nu indicarea unei perioade concrete în care se va face evaluarea.	Se acceptă A fost exclus perioada, au rămas specificate doar instituțiile abilitate cu acest drept.
100.	La pct. 59 pentru claritatea normei se va indica expres la cererea cui se va face suspendarea prestațiilor în raport cu normele propuse la pct. 60.	Se acceptă Pct. 59 a fost completat și va avea următorul conținut: „59. La cerere beneficiarului/membrului de familie sau ocrotitorului autorizat, are loc suspendarea serviciilor sociale, prin păstrarea locului

		de plasament și monitorizarea prin comunicare cu beneficiarul la distanță.”.
101.	Totodată, în scopul clarității normei juridice se va revedea norma propusă la pct. 60 sbp. 4).	Se acceptă. Sbp. 4) de la pct.60 a fost exclus.
102.	La pct. 68 semnalăm că, utilizarea cuvântului „încetarea” nu este în conformitate cu conținutul normelor inserate în secțiunea a 5 a capitolului VI.	Se acceptă. Cuvântul de „încetarea” este înlocuit cu cuvântul „sistarea”
103.	La pct. 71 sbp. 13), menționăm că răspunderea pe care o poartă managerul serviciului nu reprezintă atribuția acestuia. Totodată, expresia „răspunderea deplină” nu este clară și concisă.	Se acceptă. Sbp. 13) de la pct.71 a fost exclus.
104.	La pct. 82 pentru suplinirea informației juridice, recomandăm reformularea normei cu indicarea expresă despre faptul că, este interzis de a solicita sau accepta remunerări și avantaje din partea beneficiarilor sau terților pentru serviciile prestate.	Se acceptă Pct. 82 va avea următorul conținut: „82. Personalul nu are voie să solicite sau să accepte remunerări și avantaje din partea beneficiarilor sau a terților pentru serviciile prestate.”
105.	La pct. 83, se va indica expres actul normativ de referință. Totodată, semnalăm un dublaj normativ în raport cu norma de la pct. 117.	Se acceptă Pct. 83 se va exclude pentru a evita dublura cu pct. 117.
106.	La pct. 100 norma propusă după conținutul său urmează a fi inserată în capitolul VII.	Se acceptă Pct. 100 a fost transferat la Capitolul VII, secțiunea a 2-a, pct. 83
107.	La pct. 102 pentru rigoarea normei, recomandăm substituirea cuvântului „reclamant” cu cuvântul „petiționar”.	Se acceptă
108.	La pct. 106, în scopul uniformizării terminologiei utilizate în proiect, recomandăm substituirea cuvântului „angajați” cu cuvântul „personalul”. Obiecția dată este valabilă și altor situații similare din proiect.	Se acceptă
109.	La pct. 114 sbp. 7), pentru uniformizarea terminologiei propunem expresia „alte surse neinterzise de legislație”.	Se acceptă
La Standarde minime de calitate (Anexa nr.2)		
110.	Parafa de aprobare a se va indica după cum urmează: „Anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. ____ / 2025”.	Se acceptă

	111.	La pct. 3 sbp. 4) menționăm că, expresia „este obligat” nu corespunde denumirii pct. 3, fapt pentru care urmează a fi reformulată.	Se acceptă Sbp. 4) la pct. 3 va avea următorul conținut: „ 3.4. Prestatorul asigură existența rampelor de acces, a barelor de suport, a blocurilor sanitare accesibile și a altor facilități, în conformitate cu cerințele de accesibilitate a clădirilor pentru persoanele cu mobilitate limitată”.
Centrul Național Anticorupție Raportul de expertiză anticorupție (NR. EHG25/11022 din 11.12.2025)	112.	La pct. 60 din proiectul Regulamentului-cadru „Suspendarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului poate fi efectuată pentru o perioadă de până la 30 de zile, în următoarele situații: [...] 4) alte situații prevăzute de cadrul normativ.” Obiecții: Prevederea analizată, de o manieră imprecisă, neclară și interpretabilă, face referire la cadrul legal în ceea ce privește alte situații în care poate fi efectuată suspendarea prestării serviciilor sociale în cadrul Serviciului. Proiectul Regulamentului-cadru este actul normativ de bază, care reprezintă tocmai acea „legislație în domeniu”, iar un alt act normativ mai îngust specializat nu se indică a fi promovat. Astfel, trimiterea la cadrul normativ, care ar prevedea alte situații în care poate fi efectuată suspendarea prestării serviciilor sociale în cadrul Serviciului, este una mai mult formală, care poate duce în eroare persoanele interesate. Deoarece, situațiile care pot avea ca efect suspendarea prestării serviciilor sociale în cadrul Serviciului urmează a fi prevăzute în proiectul Regulamentului-cadru, însă varietatea acestora nu permite enumerarea lor expresă la moment, necesită a fi identificată o formulă generală, care să permită identificarea situațiilor respective și, totodată, să nu depășească cadrul legal al proiectului. Recomandări:	Se acceptă. Sbp. 4) de la pct.60 a fost exclus.

		Redactarea normei prin prisma obiecției de mai sus. Factori de risc: ● Norme de trimitere defectuoase Riscuri de corupție: ● Generale ● Încurajarea sau facilitarea actelor de: - abuz de serviciu - conflict de interese și/sau favoritism - influențare necorespunzătoare	
	113.	La pct. 65 din proiectul Regulamentului-cadru „Sistarea plasamentului în Serviciu se efectuează în baza cererii beneficiarului sau la propunerea managerului Serviciului și în temeiul deciziei agenției teritoriale de asistență socială din teritoriul administrat prin intermediul structurii teritoriale de asistență socială, după caz, structurii responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău sau din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, iar în cazul prestatorilor privați se coordonează cu Fondatorul.” Obiecții: Norma este ambiguă la capitolul entității/subiectului responsabil de luarea deciziei de sistare a plasamentului în Serviciu, în cazul prestatorilor privați. La prestatorii publici este stabilit expres că sistarea plasamentului în Serviciu se efectuează în temeiul deciziei agenției teritoriale de asistență socială din teritoriul administrat prin intermediul structurii teritoriale de asistență socială, după caz, structurii responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău sau din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia. În cazul prestatorilor privați, însă, nu poate fi identificat responsabilul de luarea deciziei în acest sens, norma limitându-se la menționarea faptului că decizia se coordonează cu Fondatorul.	Se acceptă Pct. 65 a fost reformulat și va avea următorul conținut: „65. Sistarea plasamentului în Serviciu se efectuează în baza cererii beneficiarului sau la propunerea managerului Serviciului și în temeiul deciziei agenției teritoriale de asistență socială din teritoriul administrat prin intermediul structurii teritoriale de asistență socială, după caz, structurii responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău sau din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, iar în cazul prestatorilor privați sistarea plasamentului în Serviciu se efectuează în baza cererii beneficiarului sau la propunerea managerului Serviciului și în temeiul deciziei Prestatorului.”

	Reglementarea insuficientă sau ambiguă a procedurilor administrative duce la apariția discreției periculoase a responsabilului de a dezvolta reguli procedurale convenabile propriilor sale interese, care pot fi contrare interesului public. Recomandări: Redactarea normei în contextul stabilirii responsabilului de luarea deciziei de sistare a plasamentului în Serviciu, în cazul prestatorilor privați. Factori de risc: ● Lipsa/ambiguitatea procedurilor administrative Riscuri de corupție: ● Încurajarea sau facilitarea actelor de: - abuz de serviciu - conflict de interese și/sau favoritism - influențare necorespunzătoare - escrocherie.	
--	--	--

Secretar de Stat

Vasile CUȘCA