

REPUBLICA MOLDOVA
CONSILIUL COMUNAL
BALATINA
MD-4811, com. Balatina, raionul
Glodeni
Cod.fiscal :1007601002887
[Tel:\(0249-41236](tel:0249-41236), fax:(0249)41-236
e-mail:
primariabalatina4811@gmail.com



РЕСПУБЛИКА МОЛДОВА
КОММУНАЛЬНЫЙ СОВЕТ
БАЛАТИНА
МД-4811, ком.Балатина,Глодянский
район
к.ф. 1007601002887
[Тел:\(0249-41236](tel:0249-41236), факс:(0249)41-236
Эл. Адрес:
primariabalatina4811@gmail.com

DECIZIE Nr. 6/8
din 11.12.2024

„Cu privire la reorganizarea ”Centrului Comunitar Multifuncțional”

În baza Legii nr.436 din 28.12.2006 cu privire la administrația publică locală, articolul 14, aliniat (2), litera p¹), litera y) și Legii nr. 123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale, articolul 7, aliniat (2), litera c), având avizul pozitiv al comisiei de specialitate pentru „*Activități economice-financiare, drept și disciplină*” /președinte Pînzaru Serghei/ și avizul pozitiv al comisiei de specialitate pentru „*Învățământ, protecția socială, sănătate publică și muncă*”, /președinte Cazacu Olesea/,

Consiliul Comunal Balatina DECIDE:

1. Se aprobă Regulamentul de organizare și funcționare a instituției sociale ”Centrul Comunitar Multifuncțional Balatina” conform Anexei 1.
2. Se aprobă Statele de personal ale instituției sociale ”Centrul Comunitar Multifuncțional Balatina”, conform Anexei 2.
3. Se aprobă Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului de plasament temporar pentru persoane vârstnice și a Standardelor minime de calitate, conform Anexei 3.
4. Se aprobă Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului de zi pentru persoane vârstnice și a Standardelor minime de calitate, conform Anexei 4.
5. Se abrogă Decizia Consiliului local Balatina nr. 11/3 din 23 noiembrie 2011 cu privire la aprobarea Regulamentului de funcționare a Centrului Comunitar Multifuncțional Balatina.
6. Prezenta decizie se aduce la cunoștință publică prin plasarea pe pag web și panoul informativ al Primăriei com Balatina.
7. Executarea prezentei decizii i se atribuie primarului comunei Balatina dl. Dumitru Iațuc.
8. Controlul îndeplinirii prezentei decizii se încredințează comisiei de specialitate pentru „*Activități economice-financiare, drept și disciplină*”, /președinte Pînzaru Serghei/, și comisia de specialitate pentru „*Învățământ, protecția socială, sănătate publică și muncă*”, /președinte Cazacu Olesea/.
9. Prezenta decizie intră în vigoare la momentul includerii în Registrul de Stat a actelor locale.

Președintele ședinței

Rodica BANTEA

**Contrasemnează:
Secretara Consiliului**

Diana ROTARI

**REGULAMENTUL
de organizare și funcționarea a
Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”**

**Capitolul I.
Dispoziții generale**

1. Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina”, (în continuare – Centrul) reprezintă o instituție care prestează servicii sociale persoanelor vârstnice și persoanelor cu dizabilități pentru depășirea unor situații de dificultate.
2. Infrastructura Centrului este construită în anul 2011 cu asistența tehnică și financiară a Fondului de Investiții Sociale din Moldova, în baza Acordului de Grant și Memorandumului de colaborare pentru implementarea componentei ”Dezvoltare Regională și Protecție Socială în Republica Moldova, co-finanțată de Comisia Europeană (Trust Fund Grant Nr. TF0949520”).
3. Re-organizarea serviciilor sociale în cadrul Centrului este realizată în anul 2024 cu asistența tehnică a Programului ”Comunitatea Mea” finanțat de USAID.
4. Centrul are statut de persoană juridică, este subordonat Consiliului local Balatina și este finanțat din bugetul local, din contribuțiile persoanelor vârstnice cazate în serviciul de plasament și din alte servicii cu plată prestate conform Regulamentului.
5. Centrul dispune de patrimoniu distinct, conturi de decontare trezoreriale și speciale în instituțiile financiare ale Republicii Moldova, ștampilă, sigiliu, antet și simbolică.
6. Centrul își desfășoară activitatea în conformitate cu prezentul Regulament elaborat în baza Legii nr. 123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale, Legii nr. 547 din 25.12.2003 cu privire la asistența socială și Legii nr. 436 din 28.12.2006 privind administrația publică locală, precum și dispozițiile autorității administrației publice locale.
Centrul este amplasat în comuna Balatina, raionul Glodeni, cod poștal 4911.
7. Centrul activează în parteneriat cu instituțiile publice din localitate și organizațiile necomerciale locale.
8. În cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” sunt organizate două tipuri de servicii sociale:
 - 1) Serviciul social de plasament pentru persoane vârstnice, creat conform Regulamentului aprobat de Consiliul local Balatina, în baza [Hotărârii de Guvern nr. 323 din 30.05.2013](#) pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și a Standardelor minime de calitate.
 - 2) Serviciul social de zi pentru persoane vârstnice creat conform Regulamentului aprobat de Consiliul local Balatina, în baza [Hotărârii de Guvern nr. 569 din 29.07.2013](#) pentru

aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Centrului de zi și a Standardelor minime de calitate.

9. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate semnifică:
- 1) *Servicii sociale* –un ansamblu de măsuri și activități realizate pentru a satisface necesitățile sociale ale unei persoane sau familii în vederea depășirii unor situații de dificultate, de prevenire a marginalizării și excluziunii sociale.
 - 2) *Persoană vârstnică* – persoane care au atins vârsta standard de pensionare, conform legislației Republicii Moldova.
 - 3) *Persoană cu dizabilități* –persoană 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.
10. **Beneficiarii Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”** sunt:
- 1) persoane vârstnice, inclusiv persoane vârstnice cu dizabilități;
 - 2) persoane cu dizabilități care sunt în situații de risc social;
 - 3) persoane refugiate/strămutate din alte țări sau comunități din cauza războiului sau alte situații umanitare.
11. Beneficiarii Centrului beneficiază de asistență atât în cadrul serviciilor de zi, de plasament din cadrul Centrului, cât și la domiciliu, în funcție de nevoile individuale și perioada de prestare a serviciilor.

Capitolul II. Scopul și obiectivele Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”

12. **Scopul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”** este de a presta servicii sociale calitative pentru persoane vârstnice, persoane cu dizabilități și persoane refugiate/strămutate aflate în situații de risc pentru a îmbunătăți nivelul de bunăstare a acestora.
13. **Obiectivele Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”** sunt:
- 1) Oferirea serviciilor de plasament și îngrijire persoanelor vârstnice și a celor cu dizabilități pentru depășirea situației de dificultate și îmbunătățirea condițiilor de locuire, în special pentru perioada rece a anului, în baza evaluării nevoilor individuale ale populației;

Capitolul III

Organizarea și funcționarea Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”

14. Centrul este amenajat într-un imobil cu suprafața de 339,3 metri pătrați.
15. În cadrul Centrului este creat Serviciul social de plasament pentru persoane vârstnice cu 12 locuri pentru plasament și Serviciul de zi pentru persoane vârstnice și cu dizabilități (pentru o capacitate de maxim 25 persoane pe zi).
16. În cadrul Centrului este amenajat un spațiu destinat pentru alimentație, inclusiv spațiul pentru depozitare alimente, preparare bucate, care deservește persoanele din Serviciul de plasament, Serviciul de zi, și după necesitate, persoanele cu mobilitate redusă la domiciliul acestora.

17. În cadrul Centrului, Serviciul de plasament dispune de Regulament de organizare și funcționare a serviciului în funcție de specificul individual și Standardele minime de calitate elaborate în baza Hotărârilor de Guvern menționate la punctul 9 și aprobate de Consiliul local Balatina.

Capitolul IV

Personalul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”

18. Structura de personal a Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” este alcătuită din 7,5 unități de personal care oferă servicii și asistență beneficiarilor din ambele Servicii sociale. Schema de personal este aprobată de către Consiliul local Balatina.
19. Personalul de conducere este alcătuit din manager Centru (1 unitate), personalul de bază a serviciilor este alcătuit din asistent social (1 unitate); Kinetoterapeut (0,5), personalul auxiliar este alcătuit din: lucrător social (1,25); bucătar (1 unitate), îngrijitor spații interior/exterior (1 unitate), contabil (0,25) , paznic (1 unitate), fochist (0,5).
20. Reieșind din necesitățile individuale ale beneficiarilor Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”, administrația autorității publice locale poate angaja și/sau contracta alți specialiști, după necesitate.
21. Fiecare angajat al Centrului are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului, certificate prin documente de studii și de formare profesională.
22. Personalul Centrului își exercită atribuțiile în conformitate cu fișa postului și cu normele deontologice în domeniul asistenței sociale.
23. Numărul de personal din Centrul este suficient pentru acoperirea tuturor serviciilor acordate.
24. Personalul de conducere al Centrului asigură coordonarea, funcționarea și calitatea serviciilor prestate în cadrul Centrului; participă la elaborarea bugetului pentru funcționarea serviciilor sociale din cadrul Centrului; întocmește și păstrează documentația serviciilor sociale conform Regulamentelor de organizare și funcționare ale acestora și a Standardelor minime de calitate.
25. Managerul Centrului este ales prin concurs de către administrația autorității publice locale care este și fondator al Centrului.
26. Managerul este responsabil de organizarea și funcționarea serviciilor sociale în cadrul Centrului; pregătește documentele necesare pentru acreditarea serviciilor sociale prestate în cadrul Centrului conform cadrului normativ în vigoare; organizează cu regularitate ședințe de supervizare profesională cu personalul serviciilor în vederea consolidării competențelor profesionale, gestionării eficiente a sarcinilor și a timpului de lucru.
27. Managerul Centrului are dreptul:
- 1) să primească bunuri materiale, conform legislației pentru funcționarea Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”;
 - 2) să stabilească parteneriate de colaborare cu organizațiile necomerciale naționale/internaționale, cu agenții economici în scopul obținerii unor donații sau sponsorizări pentru beneficiarii Centrului;
 - 3) să colaboreze cu alte instituții de profil în scopul schimbului de experiență și dezvoltării capacităților profesionale.
28. Supervizarea activității și evaluarea performanțelor managerului Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” este asigurată de administrația autorității publice locale Balatina.

29. Documentația referitoare la resursele umane din cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” constituie responsabilitatea managerului Centrului și include:
- fișele de post ale personalului angajat;
 - dosarele personale ale personalului angajat;
 - rapoartele ședințelor de supervizare;
 - rapoartele de evaluare a performanței profesionale.
30. Dosarele personale ale personalului angajat sunt păstrate conform prevederilor legale, care reglementează inclusiv prelucrarea și accesul la datele cu caracter personal.
31. Atribuțiile personalului pentru fiecare poziție sunt descrise în Regulamentele de organizare și funcționare ale serviciilor sociale funcționale în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”.

Capitolul V.

Conduita și responsabilitățile personalului și beneficiarilor Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”

Secțiunea 1 . Personalul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”:

32. În procesul de prestare a serviciilor în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”, personalul manifestă respect pentru beneficiar, fără discriminare pe criterii de dizabilitate, vârstă, sexe, apartenență etnică sau religioasă ale acestuia. Personalul își va desfășura activitatea cu respect față de trăirile, experiențele, cunoștințele, valorile, ideile și alegerile beneficiarilor.
33. Personalul utilizează un limbaj ce exprimă respectul față de demnitatea beneficiarilor în comunicarea verbală (cuvinte), non-verbală (gesturi) și para-verbală (tonul vocii). Comportamentele precum: „a lovi”, „a striga”, „a folosi limbaj vulgar” sunt strict interzise, atât pentru beneficiari, cât și pentru personalul Centrului.
34. Personalul se implică în protejarea demnității beneficiarilor și participarea acestora în activități care le asigură pe deplin drepturile civile, sociale, culturale și economice.
35. Personalul se asigură că obține consimțământul, acordul sau cererea unui beneficiar, în mod benevol și respectă principiul confidențialității.
36. Personalul are grijă ca în procesul de furnizare de servicii să nu uzeze/violeze/limiteze spațiul personal al beneficiarului, fără o garanție clară că acesta nu este deranjat de acest lucru sau aprobarea verbală sau non-verbală în cazul beneficiarilor care nu utilizează cuvintele ca formă principală de exprimare.
37. Personalul nu exercită presiune și nu utilizează superioritatea poziției în care se află pentru a influența beneficiarul să presteze anumite servicii sau să acționeze în modul care încalcă drepturile beneficiarului sau îi lezează demnitatea umană.
38. Personalul evită orice tip de implicare a beneficiarilor în soluționarea problemelor personale sau altercații dintre angajați, implicare în activități cu caracter politic, religios sau extremist.
39. Personalul creează condiții și aplică metode care contribuie la formarea identității beneficiarului, autoaprecierii, încrederii și respectului de sine.

40. Personalul este informat despre procedurile de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz / neglijență asupra beneficiarilor.
41. Personalul cunoaște și aplică, după caz, procedurile cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz / neglijență asupra beneficiarilor.
42. Personalul suspectat sau acuzat de abuz sau neglijență este informat în scris despre plângerea făcută împotriva sa, cu excepția cazului în care acest fapt ar prejudicia procesul de investigare, desfășurarea investigării și rezultatul acesteia.
43. Personalul este informat cu privire la mecanismul de prevenire a violenței asupra personalului din partea beneficiarului; modalitățile de intervenție și răspuns la eventualele situații de criză din partea beneficiarului, precum și cu privire la tehnicile de securitate personală.
44. Personalul are cunoștințe adecvate cu privire la particularitățile individuale de comportament ale beneficiarilor din serviciile sociale din cadrul Centrului.
45. Personalul manifestă un comportament adecvat, în conformitate cu normele deontologice, care nu provoacă violență din partea beneficiarului și cunoaște modalitățile de comunicare care pot preveni situațiile de violență din partea beneficiarilor.
46. Situațiile de violență care apar sunt comunicate personalului de conducere și prestatorului, după caz, și se examinează în cadrul ședințelor de supervizare.
47. În situații de violență asupra personalului, managerul Centrului anunță, după caz, serviciul medical de urgență și poliția.
48. Personalul dă dovadă de atitudine profesionistă în situațiile de conflict și reacționează cu tact la manifestările beneficiarului, evită escaladarea conflictului și analizează critic situația care a provocat conflictul.
49. Personalul nu are dreptul să consume substanțe (alcool, substanțe narcotice) atât în prezența beneficiarilor, cât și pe teritoriul serviciului și nu va încuraja manifestarea respectivelor comportamente la beneficiari. În cazul în care aceste comportamente sunt sesizate la locul de muncă, persoanele vor primi avertizare în formă scrisă.
50. Personalul este obligat să respecte prescripțiile medicale pentru beneficiari și nu are dreptul să întreprindă acțiuni de administrare a medicamentelor fără indicații medicale.
51. Personalul încurajează și permite participarea activă și deplină a beneficiarului la deciziile care îl afectează direct, respectând dorințele și ținând cont de opiniile acestuia (activitățile planificate în cadrul Centrului, planul anual de activitate, tipul de asistență oferit etc.).
52. Personalul este informat cu privire la procedura de sesizare, înregistrare și soluționare a petițiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire la lezarea drepturilor beneficiarilor și ale personalului.
53. Personalul este informat despre dreptul acestora și procedura de a efectua petiții, precum și despre procedura de examinare și soluționare a lor.
54. Personalul va înregistra, arhiva și utiliza datele respectând normele legale în vigoare. Confidențialitatea datelor cu caracter personal ale beneficiarului este asigurată în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.
55. Personalul protejează confidențialitatea tuturor informațiilor adunate în timpul activităților lor profesionale și se abține de la dezvăluirea informațiilor pe care le dețin despre beneficiari, excepție făcând situațiile: pentru prevenirea unui pericol iminent de risc social, pentru

prevenirea săvârșirii unei fapte penale sau pentru înlăturarea urmărilor prejudiciabile ale unei asemenea fapte.

56. Personalul cunoaște și respectă regulile de operare cu informațiile cu caracter personal.
57. Nerespectarea prevederilor prezentului regulament poate fi sesizată atât de către beneficiari, rudele acestora, cât și de către manager sau orice alt angajat al Centrului.
58. Managerul se obligă să analizeze situațiile de încălcare a drepturilor fie a angajaților sau a beneficiarului și să discute la următoarea ședință de supervizare. În caz de necesitate sesizarea poate fi depusă în scris sau în formă verbală către administrația autorității publice locale.
59. Nerespectarea prevederilor prezentului Regulament poate fi sesizată de către reprezentanții administrației autorității publice locale care a fondat Centrul. În oricare dintre cazuri, soluționarea problemelor și încălcărilor vor urma aceeași procedură.

Secțiunea 2. Beneficiarii Centrului:

60. Beneficiarii manifestă atitudine respectuoasă față de personalul Centrului promovând un comportament și limbaj adecvat relației dintre aceștia.
61. Beneficiarii evită să utilizeze un limbaj ofensator sau agresiv care să lezeze demnitatea altor colegi sau a personalului Centrului.
62. Beneficiarii au dreptul să ceară explicații, clarificări cu referire la anumite lucruri/acțiuni la care sunt implicați, în momentul în care se simt neîndreptățiți sau cred că li se încalcă drepturile.
63. Beneficiarii sunt informați cu privire la semnele abuzului, neglijării, exploatării, tratamentului inuman și degradant.
64. Beneficiarii sunt informați într-un mod accesibil, concordat la nivelul de înțelegere a fiecăruia, cu privire la modalitatea de sesizare a cazurilor de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.
65. Beneficiarii dau dovadă de atitudine corectă în relație cu personalul în vederea respectării regulilor din cadrul Centrului.
66. Beneficiarii folosesc un limbaj respectuos în comunicarea cu personalul (în limitele abilităților de înțelegere și comunicare pe care le posedă).
67. Fiecare beneficiar are dreptul să participe la activitățile Centrului, în funcție de abilitățile pe care le posedă, astfel, fiecare beneficiar este implicat în activitățile care nu prezintă nici un pericol pentru siguranța și sănătatea acestora.
68. Beneficiarii au dreptul să respecte regim de alimentație stabilit și să consume alimentele atât la orele stabilite cât și în alte ore a zilei (înainte sau după ora stabilită), în condițiile când aceasta sunt păstrate în condiții de igienă și siguranță alimentară și nu creează disconfort pentru ceilalți beneficiari.
69. Beneficiarii sunt informați despre regulile de operare cu informațiile cu caracter personal.
70. Beneficiarii sunt informați despre dreptul acestora și procedura de a depune plângeri, petiții, precum și despre procedura de examinare și soluționare a acestora.

Capitolul VI.

Parteneriatul și colaborarea

71. Prestatorul (primăria c. Balatina) și managerul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” au dreptul să stabilească parteneriate și să încheie acorduri de colaborare cu organizații necomerciale, instituții publice, organizații donatoare naționale și internaționale,

precum și cu persoane fizice care doresc să contribuie la dezvoltarea serviciilor din cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”.

72. În cadrul Centrului, va fi deschis un sub-cont separat pentru resursele financiare obținute din sponsorizări, activități de filantropie și în urma colaborării cu alte instituții publice sau private, precum și persoane fizice.

Capitolul VII.

Finanțarea și patrimoniul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”

73. Centrul este finanțat din contul bugetului local al comunei Balatina, alte contribuții din finanțări din partea persoanelor fizice și juridice; finanțări din partea unor donatori externi, donații, granturi și alte surse conform actelor normative în vigoare.
74. Serviciul de plasament pentru persoane vârstnice, este finanțat și din contribuția persoanelor din plasament, conform Acordului de plasament anexă la contractul semnat. Mijloacele financiare preconizate pentru plasament sunt transferate pe un cont special al prestatorului.
75. *Centrul poate presta și servicii contra plată pentru persoanele vârstnice cetățeni ai Republicii Moldova*, ai căror copii, conform legislației, sunt obligați să-i întrețină, dar din motive întemeiate nu-și pot realiza obligațiile, dar sunt de acord să își asume legal responsabilitatea de a achita lunar întreținerea unei persoane în serviciul de zi sau în serviciul de plasament, în baza unui contract de solicitare a serviciilor, în cuantumul stabilit de Consiliul local Balatina.
76. Centrul poate dispune de orice patrimoniu necesar activității sale cu drept de proprietate sau administrare, în funcție de modul de dobândire a dreptului respectiv.
77. Patrimoniul Centrului se constituie din bunurile imobile și mobile care sunt luate la evidența Primăriei com. Balatina:
- patrimoniul Centrului care este la balanța primăriei Balatina;
 - donațiile (granturi), alte contribuții filantropice din partea persoanelor fizice și juridice, la fel se iau la evidență contabilă de către Primăria com. Balatina;
 - patrimoniul achiziționat de Primărie pentru funcționarea Centrului, din contul mijloacelor proprii în perioada activității sale, care îi aparține cu drept de proprietate, precum și din veniturile obținute în urma utilizării sau înstrăinării patrimoniului dat;
 - alte valori active și pasive neinterzise de legislație.
78. Patrimoniul Centrului se folosește exclusiv pentru realizarea scopurilor sale prevăzute în prezentul Regulament;
79. Gestionarea patrimoniului se realizează, în funcție de valoarea acestuia, în modul stabilit de documentele de constituire ale Centrului.
80. Primăria ține evidența activității financiar- economice a Centrului și prezintă dărilor de seamă contabile și statistice în modul stabilit de legislație.

Capitolul VIII. Dispoziții finale

81. Suspendarea serviciilor sau închiderea Centrului încetează în condițiile prevăzute de legislația în vigoare.
82. După încetarea serviciilor sociale din cadrul Centrului, Consiliul local Balatina va decide ce face cu patrimoniul utilizat pentru servicii sociale din cadrul Centrului.

83. Prezentul Regulament se completează sau se modifică cu prevederile legislației în vigoare, care reglementează acest domeniu de activitate.
84. Prezentul Regulament intră în vigoare după aprobarea acestuia de către Consiliul local Balatina.
85. Pentru nerespectarea prevederilor actelor normative și ale prezentului Regulament, personalul Centrului poartă răspundere conform legislației în vigoare.
86. Controlul și evaluarea activității economico-financiare a Centrului se efectuează de organele abilitate de acest drept.
87. Serviciile sociale din cadrul Centrului sunt create în conformitate cu Regulamentele de organizare și funcționare a serviciilor sociale și a Standardelor minime de calitate elaborate și aprobate de către fondator pentru fiecare tip de serviciu separat.
88. Prestatorul are obligația să acrediteze serviciile sociale prestate în cadrul Centrului conform prevederilor normative.

Secretar al Consiliului

Diana ROTARI

REGULAMENT
cu privire la organizarea și funcționarea
Serviciului de plasament temporar pentru persoane vârstnice
și a Standardelor minime de calitate din cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional
„Balatina”

Capitolul I

Dispoziții generale

1. Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social de plasament temporar pentru persoane vârstnice (în continuare – Regulament) stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului de plasament și descrie standardele minime de calitate.

2. Prezentul Regulament și Standardele minime de calitate au fost elaborate conform prevederilor *Hotărârii de Guvern nr. 323 din 30.05.2013 despre aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și a Standardelor minime de calitate publicată în Monitorul Oficial nr. 125-129, art. 403 din 14.06.2013.*

3. Serviciul de plasament pentru persoane vârstnice reprezintă un serviciu social creat în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” din c. Balatina, r. Glodeni. Regulamentul Serviciului de plasament pentru persoane vârstnice este aprobat prin Decizia Consiliului local Balatina.

4. Prestatorul Serviciului de plasament pentru persoane vârstnice este Primăria comunei Balatina. Serviciul social este constituit în conformitate cu prevederile Legii nr.123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale.

5. Serviciul de plasament pentru persoane vârstnice este gestionat financiar prin conturile Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” deservit de Primăria c. Balatina prin sistemul trezorerial.

6. În sensul prezentului Regulament, sunt folosite următoarele noțiuni:

- *Beneficiarii Serviciului de plasament* – cetățenii Republicii Moldova și străinii specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care au atins vârsta standard de pensionare și/sau persoanele cu dizabilități care, din cauza unor circumstanțe de natură fizică sau socială, au o capacitate scăzută de auto deservire, necesită supraveghere, asistență și îngrijire specializată.
- *Persoane vârstnice* – persoane care au atins vârsta standard de pensionare conform prevederilor legislației.
- *Persoane cu dizabilități* – persoane cu deficiențe fizice, mintale, intelectuale sau senzoriale, deficiențe care, în interacțiune cu diverse bariere/obstacole, pot îngreuna participarea deplină și eficientă la viața societății în condiții de egalitate cu celelalte persoane.
- *Plasament temporar* – perioadă de plasament al persoanei vârstnice în cadrul Serviciului de plasament, 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 individual de asistență și cererii personale.

- *Plasament de urgență* - plasamentul persoanei a cărei viață sau sănătate se află în pericol, indiferent de mediul în care aceasta se află, pentru o perioadă de până la 72 de ore, cu posibilitatea extinderii termenului până la 45 de zile, pentru persoanele cu viza de reședință în comuna Balatina .
- *Standarde minime de calitate* – norme obligatorii aprobate la nivel național, ale căror aplicare garantează asigurarea calității serviciilor prestate în cadrul serviciilor sociale.

Capitolul II

Scopul, obiectivele și principiile Serviciului de plasament

7. Scopul Serviciului de plasament este asigurarea protecției sociale a persoanelor vârstnice și a celor cu dizabilități pentru depășirea situației de dificultate și îmbunătățirea calității vieții acestora, în baza evaluării necesităților.

8. Obiectivele Serviciului de plasament sunt:

- 1) asigurarea prestării serviciilor calitative de îngrijire socială și medicală pentru menținerea capacităților funcționale ale beneficiarilor;
- 2) acordarea serviciilor de consiliere socială și reabilitare în conformitate cu necesitățile speciale și particularitățile individuale ale persoanelor din plasament;
- 3) organizarea activităților de socializare și de ergoterapie pentru dezvoltarea autonomiei personale și facilitarea incluziunii sociale;
- 4) promovarea conceptului privind solidaritatea dintre generații;
- 5) consolidarea relațiilor dintre beneficiarii Serviciului de plasament cu membrii familiei acestuia, precum și cu alți beneficiari ai Centrului social comunitar.

9. Prestarea Serviciului este ghidată de următoarele principii:

- 1) respectarea drepturilor și demnității umane;
- 2) nondiscriminare;
- 3) abordare centrată pe persoană;
- 4) asigurarea oportunităților egale;
- 5) confidențialitatea informației;
- 6) accesibilitate;
- 7) participarea persoanei;
- 8) colaborare și parteneriat;
- 9) solidaritate socială
- 10) durabilitatea asistenței;
- 11) incluziunea socială.

Capitolul III

Beneficiarii Serviciului de plasament

10. Beneficiarii Serviciului de plasament contra plată sunt:

- 1) persoane vârstnice care au atins vârsta standard de pensionare, ai căror copii sunt obligați, conform legislației, să-i întrețină, dar din considerente justificate nu-și pot realiza obligațiile;
- 2) persoane adulte cu dizabilități, care necesită îngrijiri în vederea recuperării stării de sănătate și nu au suport pentru îngrijire în familie și în comunitate;
- 3) persoane care necesită îngrijiri de lungă durată: bolnavii cronici (cu excepția bolilor infecțioase) care, din cauza bolii, nu pot să se îngrijească, să-și desfășoare activitățile

cotidiene (alimentare, igienă personală etc.) și necesită ajutor permanent și/sau supraveghere din parte unei persoane.

Capitolul IV

Organizarea și funcționarea Serviciului de plasament temporar

Secțiunea 1. Organizarea Serviciului de plasament

11. Serviciul de plasament temporar pentru persoane vârstnice și a celor cu dizabilități este amplasat în imobilul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”, amenajat și dotat conform standardelor minime de calitate, astfel încât să ofere persoanelor condiții corespunzătoare de siguranță, confort și accesibilitate.

12. Capacitatea maximă a Serviciului de plasament temporar este de 12 persoane. Serviciul de plasament își desfășoară activitatea 7 zile pe săptămână, 24/24 ore.

13. În cadrul Serviciului de plasament se prestează următoarele tipuri de suport și asistență:

- 1) plasament temporarde urgență;
- 2) servicii de alimentație;
- 3) îngrijire socială și medicală primară;
- 4) asistență în efectuarea igienei personale;
- 5) consiliere socială și juridică, la necesitate;
- 6) socializare și petrecerea timpului liber.

Secțiunea 2. Managementul de caz

14. Admiterea persoanelor în Serviciul de plasament este efectuată în baza cererii depuse direct de către solicitantul de serviciu sau în baza cererii membrilor familiei sau altor persoane apropiate având temei riscurile sociale la care este expusă persoana.

15. Cererea se va depune la Primăria comunei Balatinape numele primarului sau direct la Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina”, pe numele managerului Centrului.

16. În termen de 7 zile de la depunerea cererii, primarul și/sau managerul Centrului, va solicita asistentului social comunitar să efectueze evaluarea inițială a persoanei care a solicitat plasament.

17. În cazul confirmării criteriilor de eligibilitate privind grupul de beneficiari eligibili pentru Serviciul de plasament, asistentul social comunitar în comun cu asistentul social din cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional, va efectua evaluarea complexă a solicitantului și vor oferi suport în perfectarea dosarului conform *Anexei 1 a prezentului Regulament*.

18. Primarul comunei Balatina va convoca Echipa multidisciplinară, unde va analiza cererea și actele din dosarul solicitantului. Echipa multidisciplinară va emite aviz cu privire la admiterea persoanei în Serviciul de plasament din cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”.

19. Primarul în baza avizului Echipei multidisciplinare va emite dispoziția de plasament. În baza dispoziției de plasament, managerul Centrului va discuta condițiile contractului de prestări servicii cu solicitantul sau reprezentantul acestuia.

20. În cazul acceptării condițiilor contractuale, managerul Centrului încheie semnază cu fiecare beneficiar un contract de prestări servicii.

21. Asistentul social din cadrul Centrului, în termen de 7 zile calendaristice de la admiterea persoanei în Serviciul de plasament, elaborează Planul individual de asistență, de comun cu

personalul din cadrul Centrului, membri ai familiei, vecini și după caz, alți specialiști care cunosc persoana (medicul de familie, asistentul social comunitar, lucrătorul social, etc.).

22. La elaborarea Planului individual de asistență participă neapărat și persoana a cărui Plan se elaborează.

23. Personalul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” asigură implementarea Planului individual de asistență și revizuirea periodică a acestuia prin organizarea ședințelor de revizuire, conform standardelor minime de calitate.

24. Rezultatele revizuirii Planului individual de asistență se aduc la cunoștință beneficiarului într-un limbaj accesibil pentru a putea înțelege progresul și importanța colaborării cu personalul Centrului.

25. Monitorizarea implementării Planului individual de asistență se face de către managerul Centrului, inclusiv monitorizarea conduitei personalului față de beneficiari.

26. Managerul Centrului propune sistarea serviciilor prestate în cadrul Serviciului de plasament în următoarele situații:

- 1) la realizarea obiectivelor stipulate în Planul individual de asistență;
- 2) dacă beneficiarul nu mai întrunește criteriile de eligibilitate în baza cărora a fost admis în Serviciul de plasament;
- 3) la cererea beneficiarului sau a membrilor familiei, persoanelor apropiate care asigură îngrijirea persoanei la domiciliu;
- 4) la încălcarea în mod repetat a regulamentului de ordine interioară (nerespectarea regimului sanitar și de disciplină, părăsirea Serviciului de plasament fără o coordonare prealabilă cu administrația, abuzul de alcool, consumul de droguri etc.);
- 5) dacă există circumstanțe care ar putea afecta integritatea fizică sau psihică a altor beneficiari din cadrul Serviciului de plasament sau personalului Centrului;
- 6) la expirarea perioadei de prestare a serviciilor conform contractului semnat;
- 7) dacă beneficiarul se infectează cu o boală infecțioasă și prezintă risc înalt de infecție pentru ceilalți beneficiari ai Centrului.
- 8) în alte situații prevăzute de legislație.

27. Ieșirea persoanei din Serviciul de plasament se realizează prin înscrierea corespunzătoare în Registrul de evidență a beneficiarilor.

28. Suspendarea sau sistarea prestării de servicii în cadrul Serviciului de plasament se efectuează de către Managerul Centrului în coordonare cu Primăria comunei Balatina.

29. Documentația Serviciului de plasament, cu referire la persoanele beneficiare include:

- 1) Registrul de evidență a beneficiarilor;
- 2) Dosarul beneficiarului completat conform *Anexei 1*.

Capitolul V. Resurse umane și managementul Serviciului de plasament

Secțiunea 1. Resurse umane

30. În Serviciul de plasament sunt implicați angajații Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” conform Structurii de personal aprobată de Consiliul local Balatina. Gradul de implicare a personalului Centrului în activitatea Serviciului de plasament estimată în timp și responsabilitățile detaliate sunt descrise în Fișele de post.

31. Primăria comunei Balatina angajează managerul Centrului, iar managerul semnează contractele individuale de muncă cu personalul Centrului, în conformitate cu Codul Muncii.

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

33. Personalul Serviciului își exercită atribuțiile în conformitate cu contractul de muncă, fișa postului și cu normele deontologice.

34. Personalul angajat al Centrului urmează cursuri de formare inițială, organizate de Primăria comunei Balatina sau alți prestatori de servicii instruire prin contractare sau acorduri de colaborare.

35. Personalul Centrului urmează cursuri de formare profesională continuă organizate de către prestator anual conform necesităților de instruire ale personalului identificate.

36. La momentul angajării, iar ulterior o dată la 12 luni, personalul este obligat să efectueze examenul medical profilactic, conform actelor normative ale Ministerului Sănătății.

37. Evaluarea performanțelor personalului este realizată anual de managerul Centrului. Managerul este evaluat de către Primarul comunei Balatina.

38. Managerul Centrului asigură calitatea Serviciului de plasament prin organizarea cu regularitate a ședințelor de supervizare profesională a angajaților, în vederea consolidării competențelor profesionale, gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.

39. Supervizarea activității managerului Centrului este asigurată de către primarul comunei Balatina.

40. Documentele Serviciului referitoare la resursele umane sunt:

- 1) fișele de post ale personalului angajat;
- 2) dosarele personale ale personalului angajat;
- 3) procesele verbale ale ședințelor de supervizare și de revizuire a competențelor personalului angajat;
- 4) alte documente, la necesitate.

41. Dosarele personale ale personalului angajat sunt păstrate conform prevederilor legale care reglementează accesul la date cu caracter personal.

Secțiunea 2. Managementul Serviciului de plasament

42. Managementul Serviciului de plasament este realizat de managerul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”, care asigură buna funcționare a Serviciului, conform prevederilor prezentului Regulament, standardelor minime de calitate, precum și a Regulamentului Centrului Comunitar Multifuncțional.

43. În procesul asigurării bunei funcționări a Serviciului de plasament pentru persoane vârstnice, managerul:

- 1) coordonează, planifică și răspunde de întreaga activitate a Serviciului de plasament;
- 2) asigură funcționarea Serviciului de plasament în conformitate cu standardele minime de calitate;
- 3) monitorizează calitatea asistenței oferite și activităților organizate în cadrul Serviciului de plasament;
- 4) planifică și gestionează resursele financiare și materiale destinate pentru funcționarea Serviciului de plasament, conform legislației;
- 5) coordonează și elaborează rapoarte de activitate;
- 6) reprezintă activitatea Serviciului de plasament în raport cu alte persoane, instituții, servicii;
- 7) asigură protecție și siguranță beneficiarilor Serviciului de plasament.

44. Autoritățile administrației publice locale ale comunei Balatina împreună cu personalul angajat al Centrului elaborează Planul Strategic de Dezvoltare al Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” pe un termen de 3-5 ani.

45. Primarul comunei Balatina monitorizează procesul de prestare a serviciilor și evaluează calitatea acestora, în baza opiniilor beneficiarilor, familiilor acestora și personalului angajat.

46. Managerul Centrului întocmește rapoarte semestriale și anuale de activitate care sunt prezentate primarului, Consiliului local Balatina și la solicitare, Structurii teritoriale de asistență socială din raionul Glodeni.

47. Documentele referitoare la organizarea asistenței în cadrul Centrului, care include componenta aparte pentru Serviciul de plasament sunt:

- 1) Regulamentul de ordine internă în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”, cu reguli interne pentru beneficiarii din Serviciul de plasament;
- 2) Planul Strategic de dezvoltare al Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”, cu componentă separată pentru Serviciul social de plasament;
- 3) Planul anual de activitate al Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”, care include o componentă separată pentru Serviciul de plasament;
- 4) Rapoartele anuale de activitate, care include componentă separată pentru Serviciul de plasament;
- 5) Procedură de înregistrare și soluționare a plângerilor pentru toți beneficiarii Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”;
- 6) Alte documente, în caz de necesitate.

Capitolul VI

Drepturile și responsabilitățile beneficiarilor din Serviciul de plasament

48. Beneficiarii Serviciului de plasament se bucură de toate drepturile și libertățile fundamentale ale omului, sunt tratați cu demnitate și respect, conform legislației în vigoare.

49. Beneficiarii Serviciului de plasament au următoarele drepturi:

- 1) să fie informați și să își dea acordul privind serviciile asigurate de către prestator;
- 2) să depună plângeri, în condițiile legislației, referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinea și tratamentul aplicat de personalul Centrului etc.;
- 3) să fie asistați și sprijiniți de către personalul Centrului în realizarea obiectivelor Planului individual de asistență;
- 4) să li se păstreze și utilizeze datele cu caracter personal în siguranță și confidențialitate;
- 5) să ceară suspendarea sau încetarea prestării serviciilor;
- 6) să fie informați despre drepturile și obligațiile lor în calitate de beneficiar al Serviciului de plasament din cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”.

50. Beneficiarii Serviciului de plasament au următoarele obligații:

- 1) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială, economică și la starea sănătății, fiind responsabil pentru veridicitatea acestor informații;
- 2) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor sociale;
- 3) să respecte regulamentul de ordine interioară al Centrului;

- 4) să respecte drepturile celor din jur și să se conformeze regulilor interne stabilite în cadrul Centrului, în special regulile stabilite pentru Serviciul de plasament;
- 5) să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile Centrului;
- 6) să participe, conform posibilităților, la desfășurarea activităților culturale, de socializare și de ergoterapie din cadrul Centrului;
- 7) să aibă un comportament civilizată și o ținută vestimentară decentă.

Capitolul VII

Modul de finanțare

51. Serviciul de plasament este bugetat anual ca parte componentă a bugetului general la Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” care este aprobat de Consiliul local Balatina.

52. Finanțarea se efectuează din contul mijloacelor financiare alocate de fondator, contribuției persoanelor cazate în Centru, conform legislației în vigoare, precum și ale fondurilor oferite de sponsori, organizații filantropice, donatori etc.

53. Centrul poate presta Serviciul de plasament contra plată pentru persoanele vârstnice cetățeni ai Republicii Moldova și străini specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, ai căror copii, conform legislației, sunt obligați să-i întrețină, dar din motive întemeiate nu-și pot realiza obligațiile.

54. Costul pentru Serviciul de plasament pentru o persoană pentru o lună de zile sunt stabilite de Primărie și aprobate de Consiliul local Balatina.

55. Modalitatea de plată a beneficiarului sau a membrilor familiei acestuia se stabilește în baza contractului semnat între beneficiar/membrii familiei acestuia și managerul Centrului.

- Persoanele vârstnice care au venituri și vor solicita serviciul de plasament temporar cu plată vor achita contribuția lunară de întreținere în mărime de **75 % (numai pentru cet. care au domiciliul în com. Balatina)**;
- În cazul în care beneficiarul va lipsi pe o perioadă mai mare de cinci zile contribuția de întreținere se va recalcula scăzând-use alocația de hrană pentru zilele respective;
- În cazul în care beneficiarul nu are nici o sursă de venit cheltuielile lunare vor fi achitate de către copii/rude sau susținătorul legal în marime de **2500 lei**;
- Pentru persoanele care nu au viza de reședință în comuna Balatina taxa lunară este de **7000 lei**.

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

1. Cererea personală sau a reprezentantului familiei;
2. Ancheta Socială a solicitantului;
3. Evaluarea complexă a solicitantului;
4. Contractul de prestării servicii semnat între beneficiar /reprezentantul familiei acestuia și managerul Centrului;
5. Trimiterea-extras din fișa medicală de ambulator, de staționar (F027e);
6. Copia actului de identitate;
7. Copia legitimației de pensionar și sau Copia certificatului de dizabilitate;
8. Copia poliței de asigurare de asistență medicală după caz;
9. Avizul Echipei multidisciplinare locale;

**Standardele minime de calitate
pentru Serviciul de plasament
din cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”**

Capitolul I. ACCESUL LA SERVICIUL DE PLASAMENT

Informarea – standardul 1

1. Serviciul de plasament își desfășoară activitatea de informare și de promovare a serviciilor prestate în forme accesibile persoanelor vârstnice, cu dizabilități și comunității prin:
 - a) materiale informative actualizate privind Serviciul de plasament, principiile de organizare, scopul și obiectivele acestuia, condițiile de eligibilitate a beneficiarilor pentru Serviciul de plasament, numărul de locuri, resursele, calificarea personalului, modelul contractului de prestări servicii și procedura de soluționare a plângerilor;
 - b) întâlniri cu alte structuri care prestează servicii sociale, de sănătate, cu reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, asociații obștești, în vederea informării cu privire la activitatea Centrului, cu accent pe Serviciul de plasament, condițiile de funcționare, profilul beneficiarilor etc.

Admiterea în Centrul/Serviciul de plasament – standardul 2

2. Solicitanții sunt admiși în Serviciul de plasament în limita locurilor disponibile și numai dacă îndeplinesc criteriile de eligibilitate stabilite.
3. Procedura de admitere a beneficiarului cuprinde următoarele:
 - a) la admiterea în Serviciul de plasament, beneficiarul urmează să prezinte dosarul, precum și dispoziția de plasament, eliberată de Primăria comunei Balatina;
 - b) dosarul personal al beneficiarului va conține actele specificate în anexa nr. 1 de la prezentul Regulament.
4. Plata pensiei beneficiarilor pentru Serviciul de plasament din cadrul Centrului se efectuează în conformitate cu prevederile Legii privind pensiile de asigurări sociale de stat. În cazul lipsei temporare (până la 30 de zile) a beneficiarului din Serviciul de plasament (spitalizare, vizite la rude etc.), în plata pensiilor nu intervin schimbări.
5. Centrul prestează Serviciul de plasament contra plată pentru persoanele vârstnice cetățeni ai Republicii Moldova și persoanele vârstnice străini specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, ai căror copii, conform legislației, sunt obligați să-i întrețină, dar, din anumite motive întemeiate, nu-și pot realiza obligațiile.
6. Plata pentru plasament este stabilită în baza unui contract semnat cu managerul Centrului, unde sunt indicate costuri per zi, per lună aprobate de Consiliul local Balatina. Beneficiarul sau membrii familiei acestuia își asumă legal responsabilitatea de a achita lunar întreținerea persoanei cazate, în cuantumul stabilit.

Evaluarea și reevaluarea – standardul 3

7. Beneficiarilor admiși în Serviciul de plasament li se asigură servicii în baza necesităților identificate prin evaluarea complexă.

8. Echipa Centrului efectuează reevaluarea fiecărui beneficiar, care include aprecierea gradului de autonomie personală și stare fizică, greutatea și regimului alimentar (preferințe alimentare, inclusiv cerințele alimentare stabilite de medici), stării de văz, auz, comunicare (limbaj), mobilității generale, stabilirea anamnezei, medicației curente, preocupărilor, hobby-urilor, necesităților de educație, culturale, religioase, de siguranță personală, a riscurilor, a relațiilor cu familia și altor contacte sociale.

Planul Individual de Asistență – standardul 4

9. Fiecare beneficiar din Serviciul de plasament beneficiază de servicii în baza Planului individual de asistență.
10. Planul individual de asistență este elaborat de asistentul social din cadrul Centrului cu implicarea echipei multidisciplinare, formată din specialiști din cadrul Centrului, asistentul social comunitar, lucrătorul social (după caz) și personal din alte servicii din comunitate.
11. Elaborarea și revizuirea Planului individualizat de asistență se efectuează în comun cu beneficiarul și membrii familiei.
12. Responsabilitatea coordonării serviciilor incluse în Planul individual de asistență revine asistentului social din cadrul Centrului.
13. Planul individual de asistență este anexat la dosarul beneficiarului. Datele respective sunt confidențiale și, conform legii, numai beneficiarul/membrii familiei au acces la acestea.
14. Planul individual de asistență este revizuit periodic după prima lună, la 3 luni și la necesitate, dar nu mai rar decât o dată la 6 luni, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului.

Contractul de prestări servicii – standardul 5

15. Contractul de prestări servicii se încheie între managerul Centrului și beneficiar/membrii familiei al acestuia.
16. În contract se stabilesc obiectivele, drepturile, responsabilitățile părților, tipul serviciilor prestate, costul, precum și perioada de plasament.

Suspendarea sau sistarea Serviciului de plasament – standardul 6

17. În cadrul Serviciului de plasament, managerul Centrului aplică o procedură proprie privind suspendarea sau sistarea serviciilor.
18. Sistarea Serviciului de plasament se face în condiții de siguranță. După sistarea serviciilor, serviciile de zi rămân la dispoziția beneficiarului până la integrarea deplină în familie (după caz) sau în comunitate.
19. Procedura privind sistarea Serviciului de plasament stabilește condițiile în care se va efectua această acțiune (transfer la o altă instituție, alte situații) și este reflectată pe etape în Planul individual de asistență.
20. La sistarea Serviciului de plasament, managerul Centrului întocmește, pentru fiecare beneficiar, o Fișă de sistare a serviciilor, în care se precizează: data sistării, motivele, persoana de contact care va putea da informații despre evoluția ulterioară a beneficiarului.
21. La sistarea Serviciului de plasament, o copie a dosarului beneficiarului rămâne la Centru pentru memorie instituțională.
22. În cazul sistării Serviciului de plasament, informația despre beneficiari se păstrează într-un registru special la Centru.

23. Managerul Centrului poate emite și Fișe de suspendare a Serviciului de plasament, precum și perioada de suspendare în cazul lipsei temporare din cadrul Centrului a beneficiarului pe motiv de spitalizare, vizite la rude pentru o perioadă mai mare de 30 zile.

Capitolul II. CADRUL DE ORGANIZARE A SERVICIULUI DE PLASAMENT

Mediul extern – standardul 7

24. Beneficiarii trăiesc într-o locație sigură și accesibilă, amplasată în comunitate.
25. Serviciul de plasament este amplasat în comunitate, astfel încât să asigure accesul beneficiarilor la toate resursele și infrastructura serviciilor (sănătate, cultură, petrecerea timpului liber, relații sociale etc.), precum și la mijloacele de transport publice.
26. Serviciul de plasament dispune de: un post telefonic în funcțiune (cu linie telefonică directă), spații de parcare pentru ambulanță, transportul personalului sau ale vizitatorilor.
27. Toate spațiile Serviciului de plasament sunt sigure și accesibile beneficiarilor.
28. Serviciul de plasament dispune de mobilier și echipamente pentru a permite și a încuraja mobilitatea și autonomia beneficiarilor.
29. Îngrădirea Centrului unde este amplasat Serviciul de plasament este cu un gard de înălțime medie, fără elemente metalice periculoase, care asigură vizibilitatea din ambele sensuri.

Mediul intern – standardul 8

30. Beneficiarii trăiesc într-un mediu sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora, au acces și pot utiliza infrastructura internă a instituției.
31. Serviciul de plasament asigură autonomie personală în interiorul instituției.
32. Serviciul de plasament dispune de dormitoare, blocuri sanitare, sală de odihnă, bloc alimentar (bucătărie și sufragerie), sală de activități, mijloace de telefonie, alte mijloace după necesitate, adaptate la nevoile beneficiarilor.
33. Serviciul de plasament dispune de un izolator unde sunt plasați noii beneficiari pe o perioadă de 2 de zile calendaristice și cei care au nevoie de izolare pe motiv de boală.
34. Blocul de igienă și alimentație este amplasat în vecinătatea Serviciului de plasament, într-un bloc separat sau în aceeași clădire, la subsolul acesteia.
35. Blocul alimentar este amplasat și amenajat conform regulilor sanitaro-igienice în vigoare.
36. Centrul dispune de autorizații conform legislației pentru toate serviciile prestate, inclusiv Serviciul de plasament.
37. Imobilul destinat Serviciului de plasament este asigurat cu sisteme de ventilare, climatizare, iluminare naturală și artificială și este aprovizionat autonom/centralizat cu apă potabilă și cu sistem de evacuare a apelor menajere.

Dormitoarele – standardul 9

38. Serviciul de plasament asigură fiecărui beneficiar un spațiu personal într-un dormitor, în conformitate cu scopul și obiectivele serviciului și cu nevoile individuale ale beneficiarului.
39. Fiecare beneficiar deține un spațiu propriu într-un dormitor. Dormitoarele pot fi ocupate de cel mult 3 beneficiari (6 metri pătrați pentru un beneficiar).
40. Dormitoarele asigură spațiul necesar beneficiarilor care folosesc un fotoliu rulant pentru a se putea deplasa de o parte și de alta a patului pe care îl dețin și pentru a putea primi îngrijirile necesare din partea personalului de asistență. În cazul persoanelor utilizatoare de fotolii rulante, spațiul personal este de cel puțin 9 metri pătrați pentru un beneficiar.

41. Serviciul de plasament poate dispune și de dormitoare individuale.
42. Dormitoarele oferă siguranță beneficiarilor (ferestre, uși, prize, instalații etc.).
43. Dormitoarele permit autonomia și mobilitatea beneficiarilor.
44. Fiecare beneficiar dispune de un spațiu ce se poate încuia (noptieră, sertar etc.) în care își poate depozita lucrurile personale, banii sau alte valori (dacă nu există motive, precizate în Planul individual de asistență, pentru care acest lucru este contraindicat).
45. Dormitoarele dispun de mobilier necesar pentru păstrarea lenjeriei, prosoapelor, hainelor curate ale beneficiarilor.
46. Beneficiarii sunt încurajați să-și țină în dormitor obiecte personale (fotografii de familie, obiecte decorative etc.), dacă nu există restricții medicale în acest sens, precizate în Planul individual de asistență.

Blocul alimentar– standardul 10

47. Centrul deține spații pentru prepararea și servirea hranei beneficiarilor din Serviciul de plasament, care corespund cerințelor de igienă, siguranță, accesibilitate, funcționalitate și confort al beneficiarilor.
48. În Serviciul de plasament sunt spații adecvate pentru luarea meselor: amenajări cu materiale ușor de igienizat (gresie, faianță), mobilier suficient, funcțional și confortabil, adaptat persoanelor vârstnice, cu dizabilități cu ambianță plăcută.
49. În apropierea spațiilor destinate luării mesei există spații igienico-sanitare.
50. În Centrul sunt spații adecvate pregătirii și păstrării alimentelor.
51. Amenajarea spațiilor destinate servirii/pregătirii/păstrării alimentelor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

Blocurile sanitare – standardul 11

52. Serviciul de plasament dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure, confortabile.
53. Serviciul de plasament asigură beneficiarilor WC-uri accesibile, separate pe sexe, cu acces direct din dormitoare sau aflate în apropierea dormitoarelor (un WC la cel mult 3 beneficiari).
54. Serviciul de plasament dispune de grupuri sanitare separate pentru personal.
55. Spațiile igienico-sanitare sunt asigurate cu apă rece și caldă; instalațiile electrice din băi sunt izolate; materialele utilizate la amenajarea grupurilor sanitare sunt selectate astfel încât să permită întreținerea și igienizarea.
56. Serviciul de plasament deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

Spațiile comune din cadrul Serviciului de plasament– standardul 12

57. Serviciul de plasament dispune de spații suficiente (altele decât dormitoarele sau holurile) pentru utilizare în comun de către beneficiari, amenajate și dotate conform scopului și obiectivelor serviciului și necesităților beneficiarilor.
58. Spațiile comune includ și spațiile alocate pentru Serviciul de zi pentru persoane vârstnice care includ: camere în care pot fi desfășurate activități sociale, creativ-culturale, sportive, religioase, spații în care beneficiarii își pot primi vizitatorii; spații pentru activități de reabilitare, socializare; spații pentru activități de terapie ocupațională/ergoterapie și spații în aer liber.

59. Serviciul de plasament are acces la spații adecvate pentru activități în aer liber (curte interioară sau spații în apropierea Centrului – parc, teren de sport etc.).

Monitorizarea și evaluarea – standardul 13

60. Conducerea Centrului utilizează, conform legislației, un sistem coerent de monitorizare și evaluare, orientată spre îmbunătățirea rezultatelor activității.
61. Procedura de monitorizare și evaluare se axează pe trei componente:
- a) performanța profesională a personalului;
 - b) calitatea serviciilor prestate;
 - c) gradul de satisfacție a beneficiarului, a familiilor acestora privind serviciile acordate
62. Pentru efectuarea procedurii de monitorizare și evaluare se definește un set clar de indicatori măsurabili.
63. Pentru garantarea transparenței în activitatea sa, managerul Centrului asigură informarea publicului cu privire la activitățile de raportare, publicare, diseminare a rezultatelor, conform normelor legale și regulamentului.
64. Managerul Centrului elaborează, la sfârșitul fiecărui an, un raport de activitate. Raportul este public și accesibil tuturor celor interesați.

Capitolul III. TIPURI DE SERVICII PRESTATE

Serviciul de plasament – standardul 14

65. Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” asigură beneficiarilor săi plasament temporar, de urgență.
66. Admiterea beneficiarului în Serviciul de plasament se realizează în cazul în care, în urma evaluării, se constată că rămânerea la domiciliu a persoanei nu mai este posibilă din cauza gradului înalt de necesitate în suport din partea altei persoane, nivelului scăzut de auto-deservire, ruperii/lipsei relațiilor sociale.
67. Plasamentul se efectuează numai cu consimțământul beneficiarului, în temeiul Contractului de prestări servicii, la solicitarea personală sau a membrilor familiei.
68. Plasamentul se acordă împreună cu o serie de intervenții complexe ce pot include orice combinație de servicii sociale specializate oferite și de alți prestatori din comunitate.

Serviciul de alimentație – standardul 15

69. Alimentația în Serviciul de plasament se efectuează conform normativelor stabilite de Guvern.
70. Meniul este variat și pregătit conform indicațiilor managerului, prealabil consultat cu beneficiarii și ținând cont de necesitățile individuale ale acestora. Atunci când este cazul, beneficiarilor li se asigură hrană dietetică conform prescripțiilor/recomandărilor medicului.
71. În Serviciul de plasament se asigură fiecărui beneficiar 3 mese complete pe zi .
72. Beneficiarii dispun de timp suficient pentru a lua masa. După caz, beneficiarilor li se asigură asistență pentru hrănire din partea personalului într-o manieră discretă, tolerantă, încurajându-se, totodată, formarea/menținerea abilităților de hrănire independentă.
73. Serviciul de plasament asigură servirea mesei în dormitoare numai pentru persoanele a căror stare de sănătate nu permite deplasarea la spațiul destinat servirii hranei (persoane imobilizate la pat).

74. Personalul Serviciului de plasament încurajează participarea beneficiarilor la pregătirea hranei, la servirea mesei și la spălarea veselei, în vederea menținerii abilităților de autoservire și autogospodărire.
75. Procesul de alimentare este supravegheat de personalul angajat cu calificări în acest scop.

Serviciul de asistență medicală – standardul 16

76. Beneficiarii urmează tratamentul medicamentos în baza prescripțiilor medicale efectuate de către medicul de familie.
77. Managerul Centrului ține evidența administrării medicamentelor de către beneficiar sau personalul Centrului în conformitate cu normele legale în vigoare.
78. În cazul în care beneficiarii din Serviciul de plasament nu-și pot administra singuri medicamentele, acest lucru se efectuează de către anagajții Centrului, conform prescripțiilor medicale.
79. Asistenta medicală din comunitate asigură monitorizarea stării de sănătate a beneficiarilor, inclusiv corectitudinea administrării tratamentului indicat, cu informarea medicului privind înrăutățirea stării de sănătate sau apariția reacțiilor adverse la administrarea medicamentelor.
80. Serviciul de plasament dispune de medicamente pentru asigurarea asistenței medicale de urgență. În funcție de complexitatea cazului, se solicită serviciul de urgență medicală spitalicească.
81. În Serviciul de plasament se asigură accesul beneficiarilor la programele de recuperare medico-socială a persoanelor în vârstă, orientate spre asigurarea necesităților fizice, prelungirea perioadei de viață activă, asigurarea capacității de adaptare psiho-emoțională la bătrânețe, prevenirea afecțiunilor cronice și promovarea unui mod sănătos de viață.

Asistența igienico-sanitară – standardul 17

82. În Serviciul de plasament se asigură, prin intermediul lucrătorilor sociali, asistență igienico-sanitară beneficiarilor, în special celor imobilizați la pat.
83. Asigurarea cu obiecte de igienă personală, îmbrăcăminte, încălțăminte, lenjerie de corp și de pat se efectuează în conformitate cu necesitățile și normativele în vigoare.
84. Beneficiarii imobilizați sunt asigurați cu scutece, materiale și produse de igienă personală, conform necesităților.
85. Monitorizarea privind asigurarea calității asistenței igienico-sanitare îi revine managerului.
86. Beneficiarilor imobilizați li se acordă servicii de igienă personală nu mai puțin de trei ori în zi și la necesitate.
87. Serviciul de igienă corporală generală se prestează beneficiarilor de cel puțin două ori pe săptămână și la necesitate, prin supravegherea și suportul oferit de către lucrătorii sociali.

Servicii de recreere și socializare – standardul 18

88. În Serviciul de plasament se asigură un program de agrement conform intereselor beneficiarilor.
89. Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și organizeze timpul liber conform preferințelor personale.
90. În Serviciul de plasament se asigură un mediu favorabil și o ambianță plăcută, liniștită pentru petrecerea timpului liber.

91. În Serviciul de plasament se organizează excursii, participări la sărbători și acțiuni sociale comunitare, precum și sărbători în cadrul instituției cu participarea membrilor familiei/comunității.
92. Serviciul de plasament dispune de bibliotecă, filmotecă, echipament de ascultare a muzicii și vizionare a programelor televizate și a filmelor.

Decesul – Standardul 20

93. Serviciul de plasament asigură beneficiarilor, în caz de boală în fază terminală toate serviciile de îngrijire necesare, precum și servicii spirituale, religioase, în spiritul respectului demnității personale.
94. Serviciul de plasament dispune de condiții pentru a asigura serviciile de înmormântare. Rudele beneficiarului aflat pe patul de moarte sunt anunțate și li se comunică despre responsabilitatea de a prelua persoana din plasament.
95. Personalul Centrului îi acordă toată atenția și asistența necesară beneficiarului care se află pe patul de moarte, tratându-l cu respect.
96. Serviciul de plasament asigură protecția emoțională a celorlalți beneficiari prin izolarea imediată a corpului neînsuflețit al persoanei decedate.

CAPITOLUL IV. RESURSE UMANE

Angajarea personalului – standardul 21

97. În Serviciul de plasament activează personalul angajat în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”. Centrul aplică prevederile legislației privind selecția, angajarea și promovarea personalului, nefiind admisă angajarea persoanelor fără pregătirea și calificarea corespunzătoare.
98. Angajarea/promovarea personalului se realizează în bază de contract individual de muncă, cu respectarea prevederilor Codului muncii.
99. Personalul Centrului va efectua examenul medical, conform standardelor Ministerului Sănătății.

Formarea profesională a personalului – standardul 22

100. Centrul dispune și aplică o planificare privind formarea continuă a personalului, reieșind din scopul și obiectivele acestuia.
101. Personalul Centrului este inclus în programe de formare profesională continuă atât la nivel local, cât și la nivel național.
102. Centrul planifică mijloacele financiare necesare pentru formarea continuă a personalului, în vederea creșterii competenței acestuia.
103. Centrul oferă oportunități de formare de scurtă durată pentru studenții de la facultățile cu profil în domeniul de activitate al Centrului.

Documentele serviciului referitoare la resursele umane – standardul 23

104. Centrul asigură întocmirea și păstrarea documentelor referitoare la resursele umane în conformitate cu prevederile legale. Personalul Serviciului are acces la informația din dosarul său. Documentele privind resursele umane includ:
 - a) fișele de post ale personalului angajat;
 - b) dosarele personale ale personalului angajat;
 - c) procesele verbale ale ședințelor de supervizare;

- d) rapoartele de evaluare a performanțelor profesionale;
- e) alte documente, în caz de necesitate.

Planificarea și dezvoltarea Serviciului de plasament – standardul 24

- 105. Managementul Serviciului de plasament este realizat de managerul Centrului în baza unei planificări riguroase, menite să conducă la realizarea misiunii, cu respectarea legislației în vigoare.
- 106. Conducerea Centrului elaborează un Plan strategic pe o perioadă de cel puțin trei ani, care include și se referă la următoarele:
 - a) tipul și misiunea Centrului, inclusiv misiunea Serviciului de plasament;
 - b) grupul de beneficiari și nevoile specifice;
 - c) obiectivele de dezvoltare instituțională;
 - d) serviciile ce corespund necesităților identificate în procesul de prestare a serviciilor, bazându-se pe o abordare individuală a fiecărui beneficiar;
 - e) resursele umane, materiale și financiare prognozate.
- 107. Planul de dezvoltare se elaborează în baza analizei și sintezei rapoartelor de activitate anuală. La elaborarea documentului strategic se țin cont și de recomandările înaintate de structurile de resort în procedura de evaluare și monitorizare a serviciilor.
- 108. Personalul de conducere al Centrului elaborează anual un plan de activitate în baza Planului strategic.
- 109. Personalul de conducere al Centrului acordă suport metodologic personalului și monitorizează implementarea planului anual de activitate, în limitele resurselor alocate, în termenele și conform indicatorilor calitativi stabiliți.

CAPITOLUL V. PROTECȚIE ȘI PROCEDURĂ PLÂNGERI

Modul de depunere a plângerilor – Standardul 29

- 110. Centrul deține și aplică o procedură clară privind înregistrarea și examinarea plângerilor și sesizărilor, conform legislației în vigoare.
- 111. Procedura legală de depunere și examinare a plângerilor și sesizărilor este făcută publică și beneficiarii au posibilitatea să se informeze cu privire la aceasta.
- 112. Angajații Centrului asigură informarea beneficiarilor Serviciului de plasament asupra modalităților legale de soluționare a plângerilor într-un format și la un nivel accesibil, în funcție de capacitățile individuale de percepere a persoanelor vârstnice.

Protecția împotriva abuzului și neglijării – Standardul 30

- 113. Centrul deține și aplică o procedură clară privind protecția beneficiarilor împotriva abuzului (fizic, psihologic, sexual, financiar-material), neglijării, discriminării, a tratamentului degradant sau inuman.
- 114. Angajații Centrului asigură informarea personalului și beneficiarilor/membrilor familiei/reprezentanților legali (prin modalități accesibile) asupra procedurii cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau a acuzațiilor de abuz/neglijență asupra beneficiarilor.
- 115. Conducerea Centrului încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului, a altor beneficiari din Serviciul de plasament sau a unor persoane din afara acestuia.

Secretar al Consiliului

Diana ROTARI

REGULAMENT
cu privire la organizarea și funcționarea
Serviciului de zi pentru persoane vârstnice
și a Standardelor minime de calitate
în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”

Capitolul I
Dispoziții generale

1. Regulamentul și Standardele minime de calitate ale Serviciului de zi pentru persoane vârstnice sunt elaborate în baza *Regulamentului –cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoane vârstnice și a standardelor minime de calitate aprobat prin Hotărârea de Guvern nr. 569 din 29.07.2013 publicată în Monitorul Oficial Nr. 167-172 art. 665.*
2. Serviciul de zi pentru persoane vârstnice reprezintă un serviciu social creat în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” din c. Balatina, r. Glodeni.
3. Prestatorul Serviciului de zi pentru persoane vârstnice este Primăria c. Balatina. Serviciul de zi este constituit în conformitate cu prevederile Legii nr.123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale.
4. Serviciul de zi pentru persoane vârstnice este gestionat financiar prin conturile Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” deservit de Primăria c. Balatina prin sistemul trezorerial.
5. Serviciul de zi pentru persoane vârstnice are o capacitate de deservire zilnică de până la 25 persoane pe zi. Unele persoane pot beneficia de servicii la sediul Centrului și altele la domiciliu, în mod special serviciul de alimentație. Numărul total de beneficiari anual este în funcție de solicitări și perioada de prestare a serviciilor.
6. Serviciul de zi pentru persoane vârstnice este amenajat conform Standardelor minime de calitate, în corespundere cu scopul și obiectivele sale, particularitățile și necesitățile speciale ale beneficiarilor, asigurându-le un mediu favorabil și o atmosferă prietenoasă.

Capitolul II
Beneficiarii și tipurile de asistență

7. În sensul prezentului Regulament, *beneficiarii ai Serviciului de zi sunt* cetățenii Republicii Moldova și străinii specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, care au atins vârsta standard de pensionare sau persoanele cu dizabilități care, din cauza unor circumstanțe de natură fizică sau socială, au o capacitate scăzută de auto-deservire, necesită supraveghere, asistență și îngrijire specializată.
8. În Serviciul de zi pentru persoane vârstnice, pot fi admise următoarele categorii de beneficiari:
 - 1) Persoane vârstnice din c. Balatina, care din cauza veniturilor mici sub minimul de existență, nu au copii sau rude care ar putea să le ofere suport, dar sunt în risc de sărăcie și excluziune socială;
 - 2) Persoane cu dizabilități sau alte categorii de persoane care din cauza veniturilor mici sub minimul de existență, nu au copii sau rude care ar putea să le ofere suport, dar sunt în risc de sărăcie și excluziune socială;

9. Tipurile de asistență oferite în cadrul Serviciului de zi pentru persoane vârstnice:
 - 1) alimentație, pentru persoanele care pot să se deplaseze la sediul Centrului de zi sau alimentație prin livrare la domiciliu, dacă persoana are dificultăți de deplasare și mobilitate;
 - 2) servicii informare și consiliere socială;
 - 3) activități de culturale și socializare;
10. În cadrul Serviciului de zi, după caz, pot fi prestate servicii, dezvoltate în funcție de alte necesități identificate ale beneficiarilor, dacă acestea corespund scopului și obiectivelor Centrului Comunitar Multifuncțional.

Capitolul III

Principiile de organizare, scopul și obiectivele

11. Serviciul de zi își desfășoară activitatea în baza următoarelor principii:
 - 1) Respectarea drepturilor și demnității umane;
 - 2) Asistență și suport centrată pe persoană;
 - 3) Oportunități egale fără discriminare pe criterii de vârstă, sex, dizabilitate, etnie, credință.
 - 4) Confidențialitate și etică profesională;
 - 5) Accesibilitate (infrastructură, transport, informații);
 - 6) Respectarea dreptului la opinie și participare;
 - 7) Colaborare și parteneriat;
 - 8) Solidaritate și coeziune socială.
12. Scopul Serviciului de zi pentru persoane vârstnice este de a presta asistență specializată în vederea asigurării alimentației, îngrijirii și socializării persoanelor vârstnice sau a celor cu dizabilități, în regim de zi.
13. Serviciul de zi are următoarele obiective:
 - 1) Prestarea calitativă a serviciilor în funcție de necesitățile identificate ale beneficiarului.
 - 2) Prevenirea instituționalizării prin menținerea persoanelor vârstnice în mediul familial și în comunitate.
 - 3) Promovarea îmbătrânirii active prin activități de socializare, culturale și de agreement.

Capitolul IV

Organizarea și funcționarea Serviciului de zi

Secțiunea 1. Admiterea beneficiarului

14. Persoanele vârstnice sau persoanele cu dizabilități din c. Balatina pot direct să depună cerere la Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” pentru a putea beneficia de servicii. În acest caz, managerul Centrului va prezenta cererile la Primăria c. Balatina.
15. Identificarea și referirea beneficiarului pentru Serviciul de zi poate fi făcută de către asistentul social comunitar și membrii comunității.
16. Pentru admiterea în Serviciul de zi, asistentul social comunitar analizează cererea și efectuează evaluarea inițială a solicitantului.
17. Dacă solicitantul este eligibil pentru Serviciul de zi, asistentul social comunitar în comun cu asistentul social din cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” efectuează și evaluarea complexă.
18. Admiterea beneficiarului în Serviciul de zi se face prin Echipa multidisciplinară creată prin Dispoziția primarului c. Balatina. Dosarul personal al beneficiarului include, după caz, următoarele acte:
 - 1) Cererea personală sau a reprezentantului familiei beneficiarului;

- 2) Evaluarea inițială și complexă a beneficiarului;
- 3) Acord semnat cu beneficiarul privind serviciile prestate;
- 4) Copia actului de identitate;
- 5) Copia legitimației de pensionar sau a certificatului de dizabilitate;
- 6) Copia poliței după caz de asistență medicală;
- 7) Avizul/Decizia Echipei multidisciplinare locale;
- 8) Dispoziția de admitere în Serviciul de zi a primarului, în baza deciziei Echipei multidisciplinare.

Secțiunea a 2-a

Planul individual de asistență al beneficiarului

19. Managerul Centrului semnează cu beneficiarul un Acord prestare a Serviciilor în regim de zi în baza Planului individual de asistență, în scopul agreării cu beneficiarul planificarea și programarea activităților la care va participa și serviciile de care va beneficia.
20. Perioada de acordare a Serviciilor în regim de zi în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” este menționată în Planul individual de asistență al beneficiarului.
21. În funcție de gradul de vulnerabilitate, perioada de acordare a serviciilor de zi în Cadrul Centrului este de la 3 luni până la 6 luni.
22. Revizuirea Planului individual de asistență a beneficiarului, se face după o lună de la admiterea persoane care are inclusă durata de prestare a serviciilor de 3 luni de zile și revizuire după 3 luni de zile de la admiterea persoanei pentru o perioadă de 6 luni de zile.

Secțiunea a 3-a

Monitorizarea și evaluarea asistenței oferite în Serviciul de zi

23. Managerul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” monitorizează asistența oferită beneficiarului, în Serviciul de zi, implementarea Planului individual de asistență prin organizarea ședințelor ordinare de lucru cu personalul Centrului.
24. Reprezentanții Primăriei și a Consiliului local, la fel, pot întreprinde acțiuni suplimentare de monitorizare, inclusiv în cazuri de abatere, urgență sau oricare suspiciuni de abuz față de beneficiar.
25. Managerul Centrului prezintă prestatorului și fondatorului raportul anual de activitate al Centrului, cu indicarea separată a activității Serviciului de zi, cu informații detaliate despre numărul beneficiarilor. La necesitate, managerul prezintă Rapoarte de activitate și donatorilor.
26. Calitatea serviciilor prestate se evaluează periodic de către fondator (Consiliul local Balatina și Prestator (Primăria c. Balatina) și donatori, după caz.

Secțiunea a 4-a

Managementul și personalul Serviciului de zi

27. Managementul Serviciului de zi este asigurat de către managerul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”, angajat și eliberat din funcție, în condițiile legii, de către Primarul c. Balatina.
28. Managerul Centrului organizează activitatea personalului implicat în prestarea Serviciului de zi, poartă răspundere deplină de calitatea prestării serviciilor, administrează toate bunurile materiale și mijloacele bănești transmise în folosință, încheie Acorduri de colaborare, recepționează bunurile și produsele achiziționate de prestator, și semnează facturile și actele de predare-primire

a bunurilor înainte de a le transmite prestatorului care achita servicii și bunuri din resursele publice și sau de la donator.

29. În limitele împuternicirilor sale și potrivit legislației în vigoare, managerul administrează resursele și bunurile din sponsorizări și activități de filantropie.
30. Personalul Serviciului de zi este format din specialiști, care corespund scopului Centrului și tipul de servicii prestate. Schema de personal este actualizată/ modificată, la necesitate, în funcție de nevoile Centrului, numărul de beneficiari și tipul serviciilor solicitate.
31. Gradul de implicare a personalului în Serviciul de zi pentru persoane vârstnice estimată în timp și responsabilitățile detaliate sunt descrise în Fișele de post.
32. Fișele de post ale personalului sunt aprobate de prestator, în conformitate cu scopul, obiectivele și standardele minime de calitate, precum și cu prevederile legislației.
33. Angajarea personalului se efectuează prin încheierea în formă scrisă a unui contract individual de muncă și se legalizează prin dispoziția primarului.
34. Personalul Serviciului de zi efectuează examene medicale la angajare și examene periodice, conform actelor normative aprobate de Ministerul Sănătății.
35. Personalul implicat în prestarea Serviciului de zi este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor despre bebeficiari, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, să nu pretindă și să nu primească foloase necuvenite pentru munca prestată.

Capitolul IV. Drepturi și obligații

Secțiunea a 1-a

Obligațiile și drepturile personalului Serviciului de zi

36. Personalul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”, implicat în prestarea Serviciului de zi are următoarele drepturi:
 - 1) să colaboreze cu profesioniștii din domeniu și cu rețeaua organizațiilor de profil de nivel național, regional și internațional;
 - 2) să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile publice centrale și locale, instituții și organizații, documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;
 - 3) să acceseze direct sau prin intermediul prestatorului, mijloace financiare, de la organizații donatoare și să le folosească în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația în vigoare și /sau în baza Acordurilor de colaborare;
 - 4) să selecteze și să instruiască voluntari atât din comunitate, cât și din afară;
 - 5) să elaboreze și să distribuie materiale informaționale și promoționale despre serviciile prestate în cadrul Centrului, inclusiv Serviciul de zi;
 - 6) să presteze servicii gratuite persoanelor vârstnice și persoanelor cu dizabilități care nu își pot permite achitarea serviciilor, din cauza veniturilor mici sub minimul de existență, nu au copii sau rude care ar putea să le ofere suport, dar sunt în risc de sărăcie și excluziune socială;
37. Personalul Centrului de zi are următoarele obligații în prestarea serviciilor:
 - 1) să presteze serviciile în conformitate cu standardele minime de calitate, parte componentă a prezentului Regulament;
 - 2) să asigure asistență și suport cu privire la accesul beneficiarului la Serviciul de zi;
 - 3) să asigure comunicarea și cooperarea între persoanele vârstnice și cele cu dizabilități care frecventează activitățile în cadrul Centrului atât în Serviciul de plasament, cât și în Serviciul de zi;

- 4) să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității și protecția datelor cu caracter personal;
- 5) să asigure beneficiarilor și persoanelor implicate în prestarea serviciilor acestora, asistență în cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;
- 6) să asigure un sistem de primire, înregistrare și soluționare a plângerilor cu privire la serviciile oferite, în conformitate cu legislația;
- 7) să dezvolte parteneriate cu organizațiile neguvernamentale, autoritățile administrației publice locale și alți prestatori de servicii pentru a răspunde scopului și obiectivelor Centrului, inclusiv a Serviciului de zi;
- 8) să asigure informarea membrilor comunității despre activitatea Centrului, inclusiv despre Serviciul de zi;
- 9) să organizeze campanii în vederea celebrării *Zilei Internaționale a Oamenilor în Vârstă* și să promoveze conceptul de "îmbătrânire activă".

Secțiunea a 2-a

Drepturile și obligațiile beneficiarului admis în Serviciul de zi

38. Beneficiarii se bucură de toate drepturile și libertățile fundamentale ale omului, sunt tratați cu demnitate și respect conform legislației în vigoare și normelor internaționale.
39. Beneficiarii Serviciului de zi au următoarele drepturi:
 - 1) să își dea consimțământul asupra serviciilor prestate;
 - 2) să depună plângeri în condițiile legislației referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinii și tratamentului personalului;
 - 3) să fie asistați și sprijiniți de către personalul Centrului în realizarea obiectivelor Planului individual de asistență în Serviciul de zi;
 - 4) să li se păstreze și utilizeze datele cu caracter personal în siguranță și confidențialitate;
 - 5) să ceară suspendarea sau sistarea prestării serviciilor conform Acordului de colaborare încheiat cu managerul Centrului în baza Planului individual de asistență;
 - 6) să participe, conform intereselor, la desfășurarea activităților de agreement, socializare și culturale organizate în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”;
40. Beneficiarii Serviciului de zi au următoarele obligații:
 - 1) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitate, situația familială, socială și la starea sănătății lor, fiind responsabili pentru veridicitatea acestor informații;
 - 2) să respecte regulamentul de ordine interioară a Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”;
 - 3) să respecte drepturile celor din jur și să se conformeze regulilor interne stabilite în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”;
 - 4) să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”;
 - 5) să raporteze prestatorului și /sau fondatorului orice formă de violență abuz, neglijare, exploatare la care a fost supus în timpul beneficierii de asistență în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”.

Capitolul V

Finanțarea și patrimoniul Serviciului de zi

Secțiunea 1

Finanțarea Serviciului de zi

41. Bugetul Serviciului de zi este parte a bugetului Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” planificat și aprobat anual de către Consiliul local Balatina.
42. Costul pentru serviciile Serviciul de zi pentru o persoană timp pentru o lună de zile sunt stabilite de Primărie și aprobate de Consiliul local Balatina.
43. În cazul oferirii Serviciului contra plată, modalitatea de plată a beneficiarului sau a membrilor familiei acestuia se stabilește în baza contractului semnat între beneficiar/membrii familiei acestuia și Directorul Centrului.
44. **Costul unui prânz cald la Cantina Socială pentru un beneficiar la domiciliu, este de 50 lei pe zi.**
45. Categoriile de persoane după cum urmează: social vulnerabile, pensionari, grad dezaabilitate și în caz de forță majoră, vor beneficia timp de trei luni pe parcursul unui an calendaristic de un prânz cald fără plată până la 10 persoane. Cu prezentarea listei persoanelor și emiterea Dispoziției primarului.

Secțiunea a 2-a

Patrimoniul Serviciului de zi

46. Patrimoniul Serviciului de zi se referă la modul de reglementare a:
 - a) Bunurilor imobile date în folosință de către fondator pentru crearea Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”, unde este prestat Serviciul de zi;
 - b) Patrimoniul transmis în perioada activității Centrului Comunitar Multifuncțional de către Primăria c. Balatina, alte persoane juridice sau fizice, în folosință temporară, fără dreptul de a fi privatizat, dat în arendă sau a fi găjat;
 - c) Donații (granturi), alte contribuții benevole ale persoanelor fizice și juridice;
 - d) Alte valori active și pasive neinterzise de legislație.
47. Patrimoniul Centrului se folosește exclusiv pentru realizarea scopurilor sale.
48. Gestionarea patrimoniului se realizează de către primăria c. Balatina.

Capitolul VI

Dispoziții speciale

49. Activitatea Serviciului de zi încetează conform legislației în vigoare, doar prin Decizia Consiliului local Balatina.
50. Pentru nerespectarea prevederilor actelor legislative, normative și ale prezentului Regulament, personalul Centrului poartă răspundere conform legislației în vigoare.
51. Controlul și evaluarea activității economico-financiare a prestatorului pentru activitatea Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” se efectuează de către organele de resort, în conformitate cu legislația în vigoare.
52. După încetarea activității Centrului, patrimoniul va fi gestionat de fondator (Consiliul local Balatina).

Dosarul personal al beneficiarului Serviciului de zi include următoarele acte:

- 1) Cererea personală sau a reprezentantului familiei beneficiarului;
- 2) Evaluarea inițială și complexă a beneficiarului;
- 3) Planul individual de asistență
- 4) Acord semnat cu beneficiarul privind serviciile prestate;
- 5) Copia actului de identitate;
- 6) Copia legitimației de pensionar sau copia certificatului de dizabilitate;
- 7) Copia poliței de asigurare după caz de asistență medicală;
- 8) Avizul/Decizia Echipei multidisciplinare locale;
- 9) Dispoziția de admitere în serviciu a primarului, în baza deciziei Echipei multidisciplinare;
- 10) Contractul de prestării servicii semnat între beneficiar /reprezentantul familiei acestuia și managerul Centrului, în cazul serviciilor contra plată.

**Standarde minime de calitate
pentru prestarea Serviciului de zi pentru persoane vârstnice**

Capitolul I

Accesul la Serviciul de zi

Informarea – Standardul 1

1. Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” își desfășoară activitatea de informare și de promovare a serviciilor prestate în forme accesibile persoanelor vârstnice și comunității prin:
 - 1) materiale informative privind tipurile de servicii prestate, principiile de organizare, scopul și obiectivele serviciilor, condițiile de eligibilitate a beneficiarilor, numărul de locuri, resursele, calificarea personalului și procedura de soluționare a plângerilor;
 - 2) întâlniri cu alte structuri care prestează servicii sociale, de sănătate, cu reprezentanții asociațiilor obștești, întâlniri cu cetățenii din c. Balatina pentru a prezenta serviciile oferite, criteriile de funcționare a serviciilor, profilul beneficiarilor pentru care este creat Serviciul de zi etc.
 - 3) postarea materialelor informative despre activitatea Centrului pe pagina web a primăriei c. Balatina, pe rețele de socializare etc.

Admiterea – Standardul 2

2. Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” activează în baza Regulamentului aprobat de Consiliul local Balatina care cuprinde etapele de organizare și prestare a serviciilor către beneficiar (admitere, evaluare, sistare, reclamații etc.). Conducerea Centrului asigură elaborarea procedurilor și regulilor interne ale Centrului care se referă la prestarea serviciilor atât în regim de zi, cât și în serviciul de plasament.
3. Procedura de admitere prevede prezentarea actelor necesare pentru întocmirea dosarului de către solicitant, prin care se constată necesitatea serviciilor sociale. În cazul în care solicitantul, din motive obiective (starea sănătății, condiții climatice, mobilitate redusă etc.), nu are capacitatea de a prezenta actele necesare specificate în conținutul dosarului, asistentului social comunitar îi revine responsabilitatea de a acorda suport în perfectarea acestora.

Evaluarea – Standardul 3

4. Pentru admiterea beneficiarului în Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina”(Serviciul de zi) se utilizează procedura de evaluare inițială și complexă, conform prevederilor Managementului de caz. La baza procesului de evaluare complexă se află rezultatele evaluării inițiale realizate de către asistentul social comunitar, precum și fișa medicală, după caz.
5. Managerul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”, în comun cu echipa Centrului, asistentul social comunitar și beneficiarul, în baza rezultatelor evaluării complexe a necesităților beneficiarului, întocmesc Planul individual de asistență.

Planificarea – Standardul 4

6. Fiecare persoană beneficiază de servicii, conform necesităților determinate în procesul evaluării și reflectate prin acțiuni concrete în Planul individual de asistență, cu indicarea specialiștilor responsabili și a termenelor de prestare.
7. Planul individual de asistență este întocmit de către personalul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”, în comun cu beneficiarul și asistentul social comunitar.
8. Monitorizarea implementării Planului individual de asistență îi revine managerului Centrului.
9. În aceeași perioadă de timp, personalul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” poate oferi asistență și suport la implementarea Planurilor individuale de asistență pentru 25 beneficiari.
10. Planul individual de asistență este revizuit o dată la 3 luni sau o dată la 6 luni, în caz de necesitate, în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului, precum și la solicitarea beneficiarului sau a unuia dintre specialiști.

Sistarea serviciilor – Standardul 5

11. În Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” se aplică o procedură clară privind sistarea serviciilor în regim de zi.
12. Sistarea serviciilor prestate se realizează conform prevederilor Regulamentului (schimbarea locului de domiciliu, încălcarea regulilor interne de funcționare a Serviciului de zi, abuzului de substanțe alcoolice și psihotrope etc.).
13. Condițiile de sistare sunt aduse la cunoștința beneficiarului și sau reprezentatului familiei acestuia.

Capitolul II

Cadrul de organizare și funcționare a Serviciului de zi

Mediul extern – Standardul 6

14. Serviciul de zi își desfășoară activitatea într-o încăpere sigură și accesibilă, amplasată în comunitate într-o zonă benefică adaptată necesităților beneficiarului.
15. Toate spațiile Serviciului de zi sunt sigure și accesibile beneficiarilor și suportă adaptări pentru a permite și încuraja mobilitatea și autonomia acestora.
16. Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” dispune de un post telefonic în funcțiune, spații de parcare și acces liber pentru mijloacele de transport ale Serviciului 112.
17. Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” are acces la o curte amenajată pentru desfășurarea activităților interne, precum și celor comunitare.

Mediul intern – Standardul 7

18. Beneficiarii au acces și pot utiliza liber infrastructura internă destinată pentru Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina”, unde este creat Serviciul de zi.

19. În Centrul de zi sunt: sală pentru activități, bloc sanitar, bloc alimentar (sufragerie).
20. Sala pentru activități este dotată și amenajată pentru desfășurarea activităților: în grup, culturale (organizarea și desfășurarea sărbătorilor naționale și religioase, zilelor de naștere, jubileelor, activităților artistice etc.).
21. Sala de activități este amenajată cu canapele destinate odihnei beneficiarilor pe parcursul zilei, în caz de necesitate.
22. Sufrageria corespunde normelor igienico-sanitare și de siguranță cât mai aproape de mediul familial pentru servirea mesei și sau a ceaiului/cafelei, gustărilor.
23. Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” dispune de autorizații conform legislației.
24. Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” este asigurat cu sisteme de ventilare, climatizare, iluminare naturală și artificială sau este aprovizionat autonom/centralizat cu apă potabilă și evacuarea apelor menajere.

Programul activității în Serviciul de zi – Standardul 8

25. Activitatea în cadrul Serviciului de zi este desfășurată conform unui program bine structurat.
26. Beneficiarii participă la un program de activități, desfășurat conform unei programări și unui orar prestabilit, care răspunde necesităților individuale evaluate.
27. Condițiile optime de desfășurare a activităților:
 - 1) în baza Planului individual de asistență se planifică activitatea zilnică a beneficiarului;
 - 2) Programul de activitate a Serviciului de zi este elaborat, participativ, de toată echipa Centrului, cu implicarea activă a beneficiarilor;
 - 3) Programul în cadrul Serviciului de zi este flexibil și poate fi modificat, în caz de necesitate, pe parcurs, reieșind din necesitățile beneficiarilor și evenimentele din comunitate;
 - 4) activitățile zilnice, ca formă, sunt individuale și de grup, ținând cont de posibilitățile, necesitățile beneficiarilor și activitățile planificate.

Evaluarea și monitorizarea – Standardul 9

28. Conducerea Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”, utilizează, conform legislației, un sistem coerent de evaluare și monitorizare, orientat spre îmbunătățirea rezultatelor activității.
29. Procedura de evaluare și monitorizare se axează pe trei componente:
 - 1) performanța profesională a personalului;
 - 2) calitatea asistenței oferite în Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” inclusiv în Serviciul de zi;
 - 3) gradul de satisfacție a beneficiarului, a familiilor acestora privind serviciile acordate.
30. Pentru asigurarea transparenței în activitatea sa, Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” garantează informarea publicului cu privire la activitățile de raportare, publicare, diseminare a rezultatelor conform legislației în vigoare și Regulamentului aprobat.
31. Managerul Centrului elaborează, la sfârșitul fiecărui an, un raport de activitate. Raportul este prezentat prestatorului (primăriei c. Balatina) și fondatorului (Consiliului local Balatina) și donatorilor, după caz. Totodată, Raportul este public și accesibil tuturor celor interesați.

CAPITOLUL III
Tipuri de asistență prestate în cadrul Serviciului de zi
Alimentație – Standardul 10

32. Alimentația în Centrul Comunitar Multifuncțional se efectuează prin crearea condițiilor pentru servirea ceaiului și a gustărilor reci în scopul socializării beneficiarilor, dar și a servirii unui prânz cald.
33. Serviciul de alimentare se prestează și în cazul organizării și desfășurării sărbătorilor naționale și religioase, zilelor de naștere, jubileelor, activităților artistice etc.
34. În unele cazuri, prânzul cald este livrat la domiciliu, pentru persoanele cu dificultăți de deplasare și mobilitate redusă. Livrarea la domiciliu a prânzului se face prin intermediul lucrătorilor sociali și a voluntarilor din cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional.
35. Personalul Centrului încurajează participarea benevolă a beneficiarilor la pregătirea gustărilor, la servirea și la spălarea veselei în vederea menținerii abilităților de autoservire și autogospodărire.

Asistență pentru respectarea igienei personale – Standardul 11

36. Personalul Centrului organizează activități de informare a beneficiarilor despre respectarea igienei personale și recomandă respectarea regulilor de igienă pe parcursul frecventării Centrului.

Serviciul de agrement – Standardul 12

37. În Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” se asigură un program de agrement conform intereselor beneficiarilor.
38. Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să-și organizeze timpul liber conform preferințelor personale.
39. În Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” se asigură un mediu favorabil și o ambianță plăcută, liniștită privind petrecerea timpului liber.
40. Personalul pune la dispoziția beneficiarilor jocuri de grup, de masă, echipament sportiv și acordă asistență în organizarea activităților atât în interior, cât și în exterior etc.
41. Personalul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” organizează excursii, participări la sărbători și acțiuni sociale comunitare, precum și sărbători organizate la nivel de comunitate, în parteneriat cu alte instituții culturale, sociale și educaționale.
42. Centrul dispune de o bibliotecă, ludotecă, filmotecă, echipament de ascultare a muzicii și vizionare a programelor televizate și a filmelor, care sunt utilizate și în cadrul Serviciului de zi.

(Re)integrarea socială – Standardul 13

43. Personalul în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” asigură suport în comunicarea și menținerea relațiilor cu membrii familiei în vederea (re)integrării familiale și sociale.
44. Prin activitățile desfășurate în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”, beneficiarii sunt încurajați și susținuți să mențină o relație armonioasă cu rudele, prietenii, vecinii și comunitatea în vederea (re)integrării sociale.

45. Managerul Centrului intermediază relația dintre beneficiar și familie, răspunde de organizarea eficientă a intervenției în echipă, acordând atenția cuvenită fiecărui profesionist și delimitând clar atribuțiile fiecăruia în relația cu rudele/membrii familiei.
46. Personalul Centrului contribuie la schimbarea atitudinii comunității față de problemele și interesele persoanelor vârstnice.
47. Rudele beneficiarilor sunt încurajate și sprijinite să participe împreună cu beneficiarii la evenimente sau sărbători ce au loc în Centrul sau în comunitate.

Capitolul IV Managementul resurselor umane

Structura și calificarea personalului – Standardul 17

48. În Centrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” sunt implicați angajați, conform structurii de personal în concordanță cu scopul și obiectivele sale și profilul beneficiarilor.
49. Personalul Centrului Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” asigură desfășurarea efectivă și eficientă a Serviciului de zi pentru beneficiari, administrarea resurselor, organizare și comunicare, managementul curent al Centrului etc.).
50. Statele de personal ale Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” corespund normativelor metodologice în domeniu pentru a putea răspunde nevoilor beneficiarilor.
51. Prestatorul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” (Primăria c. Balatina) elaborează anual schema de încadrare, pentru a răspunde dinamicii cerințelor beneficiarilor. În caz de necesitate, solicită Fondatorului (Consiliului c. Balatina) modificarea schemei de personal.
52. Centrul poate să utilizeze personal voluntar, conform legislației, iar aceștea nu sunt incluși în schema de încadrare a Centrului și nu pot prelua responsabilitățile personalului specializat, ci numai atribuții care sunt precizate în contractul de voluntariat.
53. Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” poate să colaboreze cu organizații ale societății civile în implementarea unor proiecte comune, în special prin acordarea serviciilor de zi care nu le poate acoperi Centrul, prin angajarea personalului cu specializare în diverse domenii. Acești specialiști sau consultanți nu sunt incluși în schema de încadrare a Centrului și nu pot prelua responsabilitățile personalului specializat, ci numai atribuții care sunt precizate în Acordurile de colaborare.
54. Pentru fiecare angajat există o fișă a postului în care sunt prevăzute atribuțiile de funcție, drepturile și responsabilitățile acestuia, inclusive în cadrul Serviciului de zi pentru persoane vârstnice.
55. Conducerea Centrului revizuieste periodic fișele postului în funcție de politica prestatorului și de standardele de calitate.
56. Fiecare angajat corespunde cu calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului.
57. Fiecare angajat are obligația de a cunoaște și respecta prevederile fișei postului pe care îl ocupă.

Selecția, angajarea și promovarea personalului – Standardul 18

58. Prestatorul aplică prevederile legislației privind selecția, angajarea și promovarea personalului, nefiind admisă angajarea persoanelor fără pregătirea și calificarea corespunzătoare.
59. Angajarea/promovarea personalului se realizează în bază de contract individual de muncă cu respectarea prevederilor Codului muncii.

60. Personalul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” va efectua examene periodice, conform actelor normative aprobate de Ministerul Sănătății.

Secțiunea a 3-a

Formarea personalului – Standardul 19

61. Prestatorul dispune și aplică o planificare privind formarea continuă a personalului, reieșind din scopul și obiectivele acestuia.
62. Personalul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” este inclus în programe de formare profesională continuă atât la nivel de comunitate, cât și la nivel național. Centrul colaborează cu donatorii externi în organizarea activităților de formare și schimb de experiență.
63. Prestatorul planifică mijloacele financiare necesare pentru formare continuă a personalului în vederea creșterii competenței acestora.
64. Centrul va oferi oportunități de pregătire a voluntarilor din comunitate pentru a se implica în diferite domenii de activitate ale Centrului.

Personal de conducere – Standardul 20

65. Managerul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” are calificarea, competența și experiența necesară pentru a asigura un management de calitate.
66. Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” este condus de o persoană cu studii superioare în unul din următoarele domenii: pedagogie, psihologie, psihopedagogice, asistență socială, medicină, drept, administrație publică cu vechime în muncă de cel puțin 3 ani.
67. Angajarea managerului Centrului se efectuează de către fondator conform legislației.
68. Managerul Centrului are obligația de a asigura condițiile minime prevăzute de prezentele standarde de calitate. Managerul va asigura sinergia dintre activitățile Centrului de zi pentru persoane vârstnice din comunitate.
69. Managerul Centrului are obligația de a identifica împreună cu prestatorul, resurse pentru formarea continuă a personalului, precum și de a contribui prin experiența acumulată la analiza și îmbunătățirea politicilor de protecție socială a persoanelor vârstnice.
70. Managerul Centrului va colabora cu managerul serviciului social de îngrijire la domiciliu din cadrul Structurii teritoriale de asistență socială în scopul eficientizării activității lucrătorilor sociali din comunitate prin utilizarea resurselor comune pentru prestarea unor servicii care sunt prestate la unul și același grup de beneficiari.

Planificarea și dezvoltarea – Standardul 21

71. Managementul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” este realizat în baza unei planificări riguroase, menite să conducă la realizarea misiunii, cu respectarea legislației în vigoare.
72. Conducerea Centrului Comunitar Multifuncțional elaborează un document strategic pe o perioadă de trei-cinci ani – numit Plan strategic de dezvoltare a Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina”.
73. Planul strategic de dezvoltare a Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” se elaborează în baza analizei și sintezei rapoartelor de activitate anuală. La elaborarea documentului strategic se va ține cont și de recomandările înaintate de către structurile de resort în procedura de evaluare și monitorizare a serviciilor prestate în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” (dacă există).
74. Proiectul documentului strategic se validează de către tot personalul Centrului și se aprobă de către Prestator (Primăria c. Balatina).

75. În baza Planului strategic de dezvoltare, managerul Centrului elaborează anual un plan de activitate care cuprinde:
- 1) calendarul activităților (termenele);
 - 2) scopul și obiectivele;
 - 3) resursele disponibile și alocate;
 - 4) responsabilitățile;
 - 5) indicatorii de evaluare și monitorizarea rezultatelor.
76. Prestatorul acordă suport metodologic personalului și monitorizează implementarea planului anual de activitate, în limitele resurselor alocate, în termenele și conform indicatorilor stabiliți.

Reclamații – Standardul 22

77. Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” deține și aplică o procedură privind înregistrarea și examinarea plângerilor și sesizărilor în conformitate cu legislația.
78. Procedura legală de depunere, de examinare a plângerilor și sesizărilor este expusă public și beneficiarii au oportunitatea de a se informa.
79. Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” asigură informarea beneficiarilor asupra oportunităților legale de soluționare a reclamațiilor într-un format și la un nivel accesibil, în funcție de capacitățile individuale de percepere a persoanelor vârstnice.

Protecția împotriva abuzului și neglijării – Standardul 23

80. Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” deține și aplică o procedură privind protecția beneficiarilor din Serviciul de zi împotriva abuzului (fizic, psihologic, sexual, financiar-material), neglijării, discriminării, a tratamentului degradant sau inuman.
81. Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” asigură informarea personalului și beneficiarilor/membrilor familiei asupra procedurii cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau a acuzațiilor de abuz/neglijență asupra beneficiarilor.
82. Managerul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului, a altor beneficiari din Centrul sau a unor persoane din afara acestuia.
83. Angajații care identifică situații de abuz, neglijare sau exploatare a unui beneficiar, au obligația de a înștiința imediat managerul Centrului sau primarul, care aplică legislația în vigoare (anunță, după caz, serviciul medical de urgență, poliția, procuratura etc.).

Capitolul V

Sistemul informațional

Înregistrarea și arhivarea datelor – Standardul 24

84. Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” aplică în Serviciul de zi politici și proceduri scrise de înregistrare, utilizare și păstrare a datelor aferente procesului de prestare a serviciilor.
85. Personalul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” efectuează înregistrarea, aplicarea și arhivarea datelor despre serviciile prestate și beneficiari, conform legislației în vigoare și normelor metodologice.
86. Înregistrarea și arhivarea datelor se efectuează cu promptitudine, în conformitate cu normele legale în vigoare.
87. Pentru fiecare beneficiar, personalul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” întocmește un dosar informațional respectându-se regimul de confidențialitate.

88. Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” asigură păstrarea și utilizarea în regim de confidențialitate a datelor privind beneficiarii, în conformitate cu prevederile Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal.
89. Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” asigură accesul necondiționat al beneficiarilor la datele din sistemul informațional de care dispune și care îi privesc

Raportarea datelor– Standardul 25

90. Odată cu admiterea solicitantului în Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina”, în condițiile prezentului Regulament, managerul Centrului de zi introduce în registrul de evidență a beneficiarilor datele de identitate ale acestora și spectrul de servicii prestate fiecărui beneficiar, reieșind din necesitățile identificate.
91. Managerul Centrului prezintă trimestrial prestatorului informația cu referire la numărul beneficiarilor asistați, tipul serviciilor prestate, termenele de prestare a serviciilor.

Comunicare și parteneriat – Standardul 26

92. Managerul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” aplică o strategie de relații publice, bazată pe o comunicare și colaborare activă la nivel local.
93. Parteneriatele dintre Centru Comunitar Multifuncțional și organizații ale societății civile active în domeniu, alte instituții se realizează în baza Acordurilor de colaborare încheiate, care prevăd drepturile și obligațiile părților, modalitatea de conlucrare, cofinanțarea întreținerii și prestării serviciilor conform necesităților beneficiarilor. Parteneriatele stabilite au drept scop diversificarea activităților în cadrul Centrului Comunitar Multifuncțional „Balatina” și asigurarea unui impact eficient asupra beneficiarilor.
94. Prestatorul și fondatorul întreprind acțiuni pentru ca Centrul Comunitar Multifuncțional „Balatina” să fie inclus și să participe la derularea unor proiecte cu finanțare externă prin diverse modalități: sponsorizări, granturi, donații, activități de filantropie etc.

Secretar al Consiliului

Diana ROTARI