



Proiect nr. ___

DECIZIE nr.
din _____ 2022

**Cu privire la aprobarea Regulamentului privind
organizarea și funcționarea Centrului raional de
plasament pentru persoane vârstnice și cu dizabilități**

În temeiul art.43 alin.(1) lit.(c) al Legii nr.436/2006 privind administrația publică locală, în conformitate cu Hotărârea Guvernului nr.1512 din 31.12.2008, Legii asistenței sociale nr.547/2003, cu modificările și completările ulterioare, Legii nr.123/2010 cu privire la serviciile sociale, în baza Deciziei CR nr.01-13 din 23.02.2006 ”Cu privire la instituirea azilului pentru persoanele în etate și cu dizabilități”, Deciziei CR nr.07/08 din 09.12.2021 ”Cu privire la aprobarea Acordului de colaborare a Consiliului raional și AO ”Genesis”, Consiliul raional Anenii Noi

DECIDE:

1. Se aproba Regulamentul privind organizarea și funcționarea Centrului raional de plasament pentru persoane vârstnice și cu dizabilități, conform anexei nr.1.
2. Se abrogă Decizia Consiliului raional nr.02-15 din 07.06.2018 ”Cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Azilului raional pentru persoane în etate și cu dizabilități în redacție nouă”.
3. Responsabil pentru executarea prezentei decizii se desemnează dna Z.Bunescu, șef Direcția Asistență Socială și Protecția Familiei.
4. Prezenta decizie se aduce la cunoștință publică prin plasarea în Registrul de Stat al Actelor Locale, pe pagina web și panoul informativ al Consiliului Raional.
5. Prezentul act administrativ este supus căilor de atac conform prevederilor Codului administrativ.
6. Controlul asupra executării prezentei decizii se pune în seama dlui Dmitri Ciur, vicepreședinte al raionului.

Președintele ședinței

Contrasemnează :

Secretar interimar al Consiliului raional

T. Bulbuc

Vizează: I.Vicol

C.Boicu

D.Ciur

E.Bumbu

Z.Bunescu

T.Bulbuc

REGULAMENTUL
privind organizarea și funcționarea
Centrului raional de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități

Capitolul I

Dispoziții generale

1. Prezentul Regulament reglementează modul de organizare și funcționare al Centrului raional de plasament pentru persoane vârstnice și cu dizabilități (în continuare – Centrul), misiunea, obiectivele, principiile de activitate, structura de personal, tipurile de servicii oferite, accesarea și condițiile pentru admitere, drepturile și obligațiile beneficiarilor, modul de finanțare.
2. Centrul este o instituție socială de interes public prestatoare de servicii sociale specializate, cu plasament temporar sau de lungă durată, după caz, cu plasament de urgență, cu statut de persoană juridică, fondat de către Consiliul Raional Anenii Noi, iar suportul metodologic este asigurat de către structuri teritoriale de asistență socială și acte emise de către MMPS.
3. Centrul își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare, prezentul regulament și standardele minime de calitate.
4. În exercitarea atribuțiilor, Centrul se conduce de programul său de activitate.
5. Activitatea Centrului este coordonată cu Consiliul Raional Anenii Noi, care exercită monitorizarea și evaluarea activității instituției, inclusiv a modalităților de prestare a serviciilor.
6. Denumirea deplină a Centrului este: Centrul raional de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități din r-ul. Anenii Noi, sediul Centrului: Republica Moldova, Raionul Anenii Noi s. Puhăceni.
7. Orice modificare ce ține de activitatea Centrului va fi efectuată conform legislației în vigoare.
8. Centrul prestează beneficiarilor servicii socio-medicale complexe, gratuit și contra plată.
9. Capacitatea maximă a Centrului este de 30 locuri, unde:
10. Centrul este amenajat corespunzător scopului și obiectivelor sale, particularităților și necesităților speciale individuale ale beneficiarilor, asigurând un mediu favorabil de trai, îngrijire și reabilitare.
11. Centrul își desfășoară activitatea în vederea implementării tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte, actelor normative din domeniu, ordinelor/instrucțiunilor sau altor acte cu caracter intern, aprobate de către MMPS.
12. Prevederile prezentului Regulament sunt aplicabile atât pentru angajații Centrului, cât și pentru beneficiari, membrii familiei acestora, ocrotitori legali, pentru persoane fizice, reprezentanții instituțiilor publice sau private care vizitează instituția, alte categorii de vizitatori.
13. Prezentul Regulament utilizează noțiuni cu următoarea semnificație:
persoană vârstnică – care au atins vârsta standard de pensionare și datorită unor circumstanțe de natură fizică sau socială au o capacitate scăzută de auto-deservire, necesită supraveghere, asistare și îngrijire specializată;

persoană cu dizabilități – persoane care au deficiențe fizice, mentale, intelectuale sau senzoriale de durată, deficiențe care, în interacțiune cu diverse bariere, pot îngreuna participarea deplină și efectivă a persoanelor în societate, în condiții de egalitate cu ceilalți;

situație de dificultate – stare a persoanei care, din cauza pierderii independenței fizice, psihice sau intelectuale, are nevoie de asistență socială pentru îndeplinirea funcțiilor curente de importanță vitală;

echipă multidisciplinară – grup de specialiști din diferite domenii din cadrul mai multor instituții de stat, incluzând obligatoriu un asistent social comunitar și/sau un lucrător social, care colaborează la soluționarea situațiilor de dificultate ale beneficiarului;

management de caz – metoda principală de lucru a specialistului în protecția drepturilor copilului sau a asistentului social, cu ajutorul căreia acesta evaluează necesitățile copilului și ale familiei lui în colaborare cu ei, coordonează, monitorizează, evaluează și susține copilul și familia acestuia pentru ca ei să poată beneficia de serviciile sociale care să răspundă acestor necesități;

manager de caz – specialist din cadrul Serviciului, desemnat după admiterea beneficiarului în Serviciu, responsabil de monitorizarea serviciilor prestate beneficiarilor;

evaluare inițială – prima investigație realizată de asistentul social din comunitate la locul de trai sau la locul de aflare a beneficiarului, cu scopul de identificare a necesităților individuale ale persoanei/familiei și de stabilire a dreptului lor de a beneficia de servicii sociale;

evaluare complexă – investigație și analiză în detaliu a cazului, realizate la locul de trai sau la locul de aflare a beneficiarului, prin interacțiunea cu rețeaua socială a beneficiarului și cu antrenarea nemijlocită a specialiștilor din cadrul instituțiilor corespunzătoare, având ca scop identificarea necesităților persoanei/familiei, a resurselor disponibile în familie și comunitate, recomandarea serviciilor sociale și elaborarea planului individualizat de asistență socială;

plan individual de asistență – totalitatea serviciilor acordate beneficiarului în vederea asigurării reintegrării sociale și familiale și incluziunii comunitare și sociale;

plasament temporar – perioada de plasament al beneficiarului în cadrul Centrului cu o durată de până la șase luni, cu posibilitatea extinderii termenului în dependență de complexitatea cazului;

plasament de lungă durată – perioada de plasament al beneficiarului în cadrul Centrului, cu o durată nedeterminată;

plasament de urgență – plasament, pe o perioadă de până la trei luni, cu posibilitatea extinderii termenului în dependență de complexitatea cazului.

Capitolul II

Misiunea, obiectivele și principiile de activitate

14. Misiunea Centrului constă în îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor, incluziunea socială a acestora prin prestarea calitativă a serviciilor, acordând acestora maximum posibil de autonomie, siguranță și decență.

15. Obiectivele Centrului sunt:

- a) să asigure beneficiarilor plasament, alimentație, îmbrăcăminte, încălțăminte, alte obiecte de uz personal;
- b) să asigure beneficiarilor supraveghere și asistență igienico-sanitară personală;
- c) să acorde beneficiarilor asistență socială, îngrijiri medicale curente și/sau de altă natură în conformitate cu necesitățile speciale și particularitățile individuale ale beneficiarilor asistați. Asistența medicală primară, urgentă și/sau spitalicească este realizată de către instituțiile medicale de profil;
- d) să prevină și să trateze consecințele legate de procesul de îmbătrânire al persoanelor asistate;

- e) să faciliteze și să încurajeze legăturile interumane între beneficiari și inclusiv cu familia acestora, promovând conceptul de solidaritate dintre generații;
- f) să stimuleze participarea beneficiarilor la viața socială, activități culturale și de agrement;
- g) să furnizeze informațiile și datele solicitate de instituțiile și autoritățile publice cu responsabilități în domeniu, în condițiile legii.

16. Principiile care stau la baza acordării serviciilor în cadrul Centrului sunt următoarele:

- a) respectarea și promovarea cu prioritate a drepturilor și interesului persoanei;
- b) protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;
- c) asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării;
- d) deschiderea către comunitate;
- e) ascultarea opiniei persoanei beneficiarului și luarea în considerare a acesteia;
- f) facilitarea menținerii relațiilor personale ale beneficiarilor și a contactelor directe, după caz, cu frații, părinții, alte rude, prieteni, precum și cu alte persoane față de care aceștia au dezvoltat legături de atașament;
- g) promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;
- h) asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;
- i) preocuparea pentru identificarea soluțiilor de integrare în familie sau, după caz, în comunitate, pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de trai independent;
- j) încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- k) asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe multidisciplinare;
- l) asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- m) primordialitatea responsabilității persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și/sau comunitară și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;
- n) colaborarea cu serviciile publice de asistență socială și alți parteneri privați cu competențe în domeniu.

Capitolul III

Beneficiarii Centrului, Drepturile și Obligațiile acestora

Secțiunea a 1-a Beneficiarii Centrului

17. Beneficiarii ai Centrului sunt persoanele care au atins vârsta de 18 ani, sunt cetățeni ai Republicii Moldova sau străini, specificați la art. 2, alin.(1) din Legea nr. 274 /2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, beneficiari de pensii stabilite în condițiile Legii nr. 156/1998 privind sistemul public de pensii sau beneficiari de alocații sociale de stat pentru persoanele vârstnice și pentru persoanele cu dizabilități, stabilite în condițiile Legii nr. 499/1999 privind alocațiile sociale de stat pentru unele categorii de cetățeni, care întrunesc următoarele condiții:

- a) se află în situații de dificultate sau în risc de excluziune socială fiind lipsiți de familie și/sau de suportul material și îngrijirea din partea familiei sau a persoanei care îi revine obligația legală de întreținere potrivit legii;
- b) nu au condiții corespunzătoare de îngrijire și nu se pot îngriji sau au o capacitate scăzută de autoservire în urma unor circumstanțe de natură fizică sau socială;

- c) se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile socio-medicale, datorită bolii ori stării fizice sau psihice și necesită sprijin și supraveghere permanentă;
 - d) nu au locuință și nici posibilitatea de a-și asigura condiții de locuit pe baza resurselor proprii;
 - e) se află în risc de abuz și neglijare din partea a cel puțin a unui membru de familie;
 - f) nu pot fi încadrați în alte servicii sociale la nivel comunitar;
 - g) nu prezintă contraindicații pentru admitere.
- 18.** În plasament, în dependență de profilul serviciilor dezvoltate de către Centru, menționate în pct. 5 al prezentului Regulament (Serviciul de urgență, Serviciul cu plată și Serviciul pentru asistență și protecția victimelor violenței în familie ale violenței în familie și/sau traficului de ființe umane) și de prevederile propriilor Regulamente ale acestor servicii, pot fi admise și alte categorii de beneficiari – persoane adulte, cetățeni ai Republicii Moldova, apatrizi/străini care dispun de dreptul de ședere pematic în Republica Moldova, care nu pot fi încadrați în alte servicii sociale alternative la nivel comunitar, reîntoarse în țară în baza procedurii de repatriere, aflate în situație de urgență datorită unor dificultăți majore de ordin social, medical sau de altă natură, inclusiv și, dar fără a limita, victimele sau prezumatele victime ale violenței în familie și/sau traficului de ființe umane, care, în condițiile Legii nr. 45/2007 și Legii nr. 241/2005 și altor acte normative în domeniu, au nevoie de asistență și protecție în vederea reabilitării/recuperării.
- 19.** Contraindicații pentru admitere prezintă:
- a) tuberculoza pulmonară și alte maladii transmisibile în fază acută;
 - b) probleme de sănătate mintală ce prezintă pericol social și nemijlocit pentru sine, care urmează a fi referite imediat către serviciile medicale specializate;
 - c) stare de agresivitate, generată inclusiv și de consumul alcoolului sau alte substanțe psihoactive.
- Secțiunea a 2-a Drepturile și Obligațiile Beneficiarii Centrului**
- 20.** Beneficiarii Centrului se bucură de toate drepturile și libertățile fundamentale ale omului, sunt tratați cu demnitate și respect, în corespundere cu principiile și valorile umane.
- 21.** Beneficiarul Centrului are dreptul:
- a) să fie informat despre drepturile și obligațiile sale în calitate de beneficiar al Centrului;
 - b) să-și dea acordul aferent la serviciile asigurate de către Centru;
 - c) să beneficieze de serviciile acordate de Centru;
 - d) să fie asistat și sprijinit de către personalul Centrului în vederea realizării obiectivelor PIA;
 - e) să i se păstreze și utilizeze datele cu caracter personal în siguranță și confidențialitate în conformitate cu Legea nr. 133/2011 și altor acte normative în domeniu;
 - f) să ceară suspendarea sau încetarea prestării serviciilor;
 - g) să depună petiții și reclamații referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinea și tratamentul aplicat de către personalul Centrului;
 - h) să fie informat asupra deciziilor luate în privința sa ca beneficiar al Centrului;
 - i) beneficiarii au și alte drepturi și libertăți prevăzute de actele normative în vigoare.
- 22.** Beneficiarul Centrului are următoarele obligații:

- a) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială, economică și la starea sănătății, fiind responsabil pentru veridicitatea acestei informații;
- b) să participe la procesul de luare a deciziilor referitor la acordarea serviciilor;
- c) să respecte drepturile celor din jur și să se conformeze regulilor interne stabilite în cadrul Centrului;
- d) să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile Centrului;
- e) să participe conform posibilităților, la desfășurarea activităților culturale, educaționale și de ergoterapie din cadrul Centrului;
- f) să aibă un comportament și o ținută vestimentară decentă;
- g) să nu consume băuturi alcoolice, droguri, etnobotanice și analoage ale acestora, precum și medicamente cu efect psihotrop (în lipsa prescripțiilor medicului);
- h) să nu părăsească teritoriul Centrului fără informarea prealabilă a administrației instituției;
- i) să respecte regimul zilei stabilit în instituție;
- j) să întrețină curățenia în locurile cu destinație personală și publică;
- k) să se conformeze deciziilor administrației Centrului în privința gestionării activității interne a instituției.

Capitolul IV

Atribuțiile și drepturile Centrului

23. Centrul are următoarele atribuții:

- a) să presteze servicii în conformitate cu normativele stabilite și standardele minime de calitate existente;
- b) să asigure evidența beneficiarilor și păstrarea dosarelor personale ale acestora asigurând protecția datelor cu caracter personal și respectarea confidențialității în conformitate cu Legea nr. 133/2011 și altor acte normative în domeniu;
- c) să prezinte la solicitare instituțiilor ierarhic superioare rapoarte privind activitatea Centrului, precum și alte informații specifice activității;
- d) să asigure informarea beneficiarilor și angajaților despre drepturile și obligațiile acestora;
- e) să asigure consiliere și informare familiilor beneficiarilor privind problematica socială (probleme familiale, psihologice etc.);
- f) să asigure un sistem de primire, înregistrare, readresare și soluționare a petițiilor, reclamațiilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Centrului în conformitate cu prevederile Codului administrativ și, după caz, conform procedurii interne de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor;
- g) să dezvolte parteneriate și să colaboreze cu autoritățile administrației publice locale, organizațiile necomerciale, alți prestatori de servicii publici sau privați pentru integrarea socială a beneficiarilor și prin diversificarea serviciilor sau accesul la alte servicii din afara instituției;
- h) să organizeze diverse activități în vederea consolidării comunicării respectării solidarității și echității sociale;
- i) să promoveze dezinstituționalizarea prin programe specifice;
- j) alte atribuții prevăzute de actele normative.

24. Centrul are dreptul:

- a) să dezvolte/creeze și să presteze servicii sociale în dependență de necesitățile stabilite. Serviciile pot fi prestate în cadrul/lângă Centru, corespunzător regulamentelor de activitate aprobate de către Managerul Centrului;
- b) să presteze servicii contra plată, în limita locurilor disponibile;
- c) să refuze plasamentul persoanelor, fără semnarea Contractului de prestări servicii;
- d) să refuze plasamentul persoanelor care prezintă contraindicații medicale sau de alt caracter;
- e) să inițieze procedura de suspendare/sistar de încetare a serviciilor prestate în Centru, cu coordonare prealabilă **cu Direcția Asistență Socială și Protecția Familiei Anenii Noi** și să înainteze dosarul spre examinare în **cadrul ședinței Comisiei Raionale pentru protecția persoanelor aflate în situație de dificultate privind examinarea solicitării de admitere temporară în instituțiile de asistență socială, instituită prin Decizia Consiliului Raional Anenii Noi nr. 04-13 din 13.09.2018;**
- f) să colaboreze cu profesioniști și să stabilească parteneriate cu instituții publice, asociațiile necomerciale, alte instituții, organizații și agenți economici în scopul realizării obiectivelor și atribuțiilor sale;
- g) să acceseze mijloace financiare de la donatori și să le utilizeze în scopul realizării misiunii și obiectivelor Centrului, în conformitate cu prevederile actelor normative și prezentului Regulament;
- h) să organizeze și/sau să participe la instruirea continuă a specialiștilor Centrului și voluntarilor implicați în domeniile de activitate ale Centrului;
- i) alte drepturi prevăzute de actele normative în vigoare.

Capitolul V
Serviciile prestate

25. Serviciile prestate în Cadrul Centrului se realizează în regim de 7 zile pe săptămână, 24 din 24 de ore și includ:

- a) cazare/plasament;
- b) alimentație;
- c) igienă, asistență/ingrijiri medicale, terapii de recuperare fizică, supraveghere și îngrijire personală a beneficiarilor, cu păstrarea maximului posibil de autonomie și siguranță;
- d) consiliere socială, psihologică și informațională;
- e) servicii de agrement, cultural-educative și de resocializare,
- f) servicii de ergoterapie raportate cu aptitudinile beneficiarilor;
- g) asistență în vederea perfectării sau restabilirii actelor de identitate și/sau a actelor de stare civilă și/sau privind statutul și situația juridică a persoanei;
- h) după caz, asigurarea și organizarea funerarilor;
- i) alte servicii, în dependență de necesitățile beneficiarului.

26. În cadrul/pe lângă Centru, pot fi create și dezvoltate și alte tipuri de servicii sociale de profil destinate persoanelor aflate în dificultate majoră din cauza situației de urgență, asistența și protecția cărora reiese din cadrul legal în vigoare și în dependență de resursele financiare alocate în aceste scopuri.

27. Crearea, modalitatea de accesare și tipul de servicii prestate în condițiile punctului 19 al prezentului Regulament este notificată separat în baza Regulamentelor de organizare și funcționare și ordinelor aprobate de conducerea Centrului, în coordonare prealabilă cu Consiliul Raional Anenii Noi.

28. Serviciile Centrului pot fi acordate:

- a) gratuit – cheltuielile de întreținere a beneficiarului și prestare a serviciilor sunt acoperite integral din contul **bugetului Consiliului Raional Anenii Noi;**

- b) cu plată – cheltuielile de întreținere a beneficiarului și prestarea serviciilor sunt achitate în totalitate de către beneficiar, ocrotitorul legal al beneficiarului, reprezentantul desemnat în corespundere cu actele normative, membrii familiei acestuia sau din orice alte surse de plată;
 - c) de servicii de plasament cu plată pot beneficia:
 - persoanele în vârstă și persoanele cu dizabilități copiii cărora sunt obligați să-i întrețină, dar din anumite motive nu pot realiza obligațiunea, încheind cu administrația Centrului un contract, confirmat notarial, prin care își asumă responsabilitatea de a achita lunar întreținerea persoanei cazate, în cuantumul stabilit de către fondator;
 - persoanele în vârstă și persoanele cu dizabilități, cetățeni ai altor state, aflate pe teritoriul Republicii Moldova în situații dificile.
29. Perioada de acordare a serviciilor/asistență poate fi:
- a) pentru o perioadă determinată – la solicitarea persoanelor care se consideră eligibile pentru serviciile Centrului, inclusiv cele care solicită servicii cu plată, conform contractului;
 - b) pentru o perioadă de lungă durată/nedeterminată – la solicitarea persoanelor care se consideră eligibile și se încadrează în situațiile prevăzute în pct. 13 al prezentului Regulament.
30. Costul serviciilor cu plată se va calcula și va fi aprobat în conformitate cu Metodologia de calcul a costului pentru serviciile de plasament și de reabilitare/recuperare prestate în cadrul instituțiilor sociale subordonate MMPS, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 870/2014.
31. Pentru beneficiarii plasați în plasamentul de urgență, prestarea serviciilor este gratuită în limita mijloacelor alocate de stat sau donatori.
32. Centrul poate presta servicii contra plată pentru persoanele vârstnice și cu dizabilități, care nu se încadrează în condițiile prevăzute de pct. 13 al prezentului Regulament, în limita locurilor disponibile pentru serviciul dat.

Capitolul VI

Admiterea beneficiarului

33. Metodologia de lucru cu beneficiarul se aplică conform prevederilor Managementului de caz și Mecanismului de referire a cazului în sistemul de servicii sociale, aprobat prin ordinile MMPS.
34. În condițiile acordării gratuite a serviciilor, admiterea se efectuează în temeiul demersului de plasament eliberat de către structuri teritoriale de asistență socială, ca urmare a deciziei *Comisiei Raionale pentru protecția persoanelor aflate în situație de dificultate* privind examinarea solicitărilor de admitere în centrele de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, însoțită de setul de documente reglementat în Anexa nr. 1 al prezentului Regulament.
35. Admiterea beneficiarului contra plată se efectuează în baza demersului structurii teritoriale de asistență socială, însoțit de setul de documente reglementat în Anexa nr. 2 al prezentului Regulament.
36. La admitere în cadrul Centrului, beneficiarii sunt obligați să semneze un contract de prestări servicii (în continuare Contract) privind volumul și condițiile de prestare a serviciilor acordate. În cazul serviciilor cu plată, Contractul este semnat bipartit (manager-beneficiar) sau tripartit (manager-beneficiar/membrul familiei beneficiarului/ocrotitorul legal sau persoana desemnată în calitate de reprezentant în corespundere cu actele normative), prin care este asumată responsabilitatea de a achita lunar întreținerea beneficiarului (Anexa 3).
37. După admitere, asistentul social (manager de caz) elaborează în comun cu beneficiarul Planul individualizat de asistență (PIA), în baza dosarului recepționat. După caz, PIA este revizuit, conform necesităților.
38. În procesul de revizuire a PIA managerul de caz implică echipa multidisciplinară a Centrului și beneficiarul. Concluziile și recomandările se aduc într-o formă accesibilă la cunoștința beneficiarului, precum și a persoanelor implicate în procesul de integrare a acestuia.

39. În cazul persoanelor aflate în situații de urgență (pct. 27 al prezentului Regulament), admiterea în plasament se realizează cu acordul beneficiarului la demersurile de referire parvenite din partea organelor de drept, structurilor teritoriale de asistență socială, misiunilor organizațiilor internaționale, organizațiilor societății civile, precum și alte instituții publice sau private cu competențe în domeniul asistenței sociale și/sau medicale.
40. Ordinul privind plasarea beneficiarului este emis de către Managerul Centrului în baza demersului **Direcției Asistență Socială și Protecția Familiei Anenii Noi** privind plasamentul de urgență.
41. În termen de trei zile lucrătoare, în baza rezultatelor evaluării beneficiarului efectuate de către personalul din cadrul Centrului, este emisă decizia Managerului Centrului privind termenul plasamentului.
42. După admiterea beneficiarului, managerul de caz instrumentează cazul în corespundere cu mecanismul Managementului de caz.
43. Managerul de caz elaborează PIA în baza rezultatelor evaluării inițiale și complexe. După caz, implică asistentul social comunitar de la ultimul loc de trai al beneficiarului (domiciliu sau reședință) în vederea asigurării procesului de evaluare.
44. PIA elaborat/revizuit se discută și se aprobă în cadrul ședinței comune a echipei multidisciplinare din cadrul Centrului. Managerul de caz monitorizează implementarea activităților planificate și revizuieste PIA în cazul în care s-a constatat necesitatea extinderii/finalizării termenului de plasament al beneficiarului întocmind procesul-verbal al evaluării/reevaluării cazului. Managerul Centrului va emite un ordin de sistare în cazul finalizării termenului de plasament.
45. PIA revizuit include concluziile și recomandările echipei multidisciplinare și se aduce la cunoștință beneficiarului într-o formă accesibilă acestuia, precum și persoanelor implicate în procesul de integrare a acestuia, după caz.

Capitolul VII

Suspendarea și încetarea prestării serviciilor

46. Suspendarea prestării serviciilor în cadrul Centrului poate fi efectuată în următoarele situații:
 - a) la solicitare;
 - b) aflarea la tratament medical specializat sau reabilitare medicală;
 - c) aflare în vacanță la rude;
 - d) după caz, în alte situații.
47. Încetarea prestării serviciilor în cadrul Centrului poate fi efectuată în următoarele situații:
 - a) la solicitare;
 - b) la expirarea termenului contractual;
 - c) neexecutarea clauzelor contractuale;
 - d) la realizarea obiectivelor stipulate în planul individualizat de asistență;
 - e) dacă beneficiarul nu mai întrunește criteriile de eligibilitate în baza cărora a fost admis în Centru;
 - f) la încălcarea Regulamentului de ordine interioară (nerespectarea regimului sanitar și de disciplină, părăsirea teritoriului Centrului fără o coordonare prealabilă cu administrația, abuzul de alcool, consumul de droguri, aducerea de prejudicii integrității fizice a altor beneficiari sau personalului Centrului, violența în raport cu personalul sau alți beneficiari, utilizarea unui limbaj care atentează la demnitatea personalului Centrului sau altor beneficiari etc.);
 - g) decesul beneficiarului;
 - h) transferul în altă instituție de plasament;

- i) după caz, în alte situații.
48. Suspendarea/încetarea prestării de servicii în cadrul Centrului se efectuează de către administrația instituției în coordonare cu structura teritorială de asistență socială, în temeiul ordinului emis în acest sens.
49. La încetarea prestării de servicii, foștii beneficiari sunt radiati de la evidența Centrului.

Capitolul VIII

Managementul și personalul Centrului

50. Centrul este condus de către Manager, care asigură conducerea executivă a acestuia și răspunde de buna lui funcționare în îndeplinirea atribuțiilor ce-i revin.
51. Managerul Centrului este angajat prin concurs de către **Consiliul Raional Anenii Noi**, în baza contractului individual de muncă, pe un termen determinat, cu posibilitatea modificării duratei acestuia în condițiile prevederilor Codului muncii.
52. La funcția de manager pot candida persoanele care dețin studii superioare în unul dintre următoarele domenii: pedagogie, psihologie, psihopedagogie, asistență socială, medicină, drept, management, economie, alte domenii aferente, cu vechime în management de cel puțin 3 ani.
53. În exercitarea atribuțiilor ce-i revin, Managerul Centrului ia decizii, emite ordine și efectuează controlul asupra executării lor.
54. Managerul Centrului îndeplinește următoarele atribuții principale:
- a) reprezintă Centrul în relațiile cu autoritățile și instituțiile publice, cu persoanele fizice și juridice din țară și din străinătate, precum și în justiție;
 - b) în caz de necesitate, întru susținerea intereselor personale și patrimoniale ale beneficiarilor a căror drepturi sunt încălcate sau se prezumă a fi încălcate, intervine către autoritățile competente pentru a fi inițiate procedurile pentru punerea persoanei sub ocrotire și desemnarea ocrotitorilor în condițiile legii;
 - c) exercită atribuțiile ce revin Centrului în calitate de persoana juridică;
 - d) propune spre aprobare sau modificare statele de personal în condițiile stabilite de Codul Muncii al Republicii Moldova;
 - e) propune Consiliului Raional Anenii Noi modificarea, în dependență de necesități, a schemei de încadrare, în corespundere cu necesitățile de funcționare și organizare ale Centrului, și în dependență de nevoile beneficiarilor;
 - f) numește și eliberează din funcție personalul din cadrul Centrului;
 - g) organizează și controlează activitatea personalului Centrului;
 - h) aplică sancțiuni disciplinare sau stimulări corespunzătoare;
 - i) aprobă regulamente interne, programul/regimul zilei/a vizitelor, instrucțiuni de uz intern fie pentru angajați, beneficiari, vizitatori sau voluntari, metodologii de activitate etc.;
 - j) elaborează emite/aprobă regulamente specifice de activitate și de funcționare, în dependență de serviciile dezvoltate/create în cadrul/pe lângă Centru;
 - k) aprobă rapoartele generale privind activitatea Centrului, stadiul implementării planurilor de activitate;
 - l) prezintă informații la cererea autorităților ori altor instituții cu domenii aferente activității sau monitorizării/controlului activității Centrului;
 - m) informează instituțiile abilitate referitor la toate incidentele, abuzurile și cazurile care țin de competența organelor de drept, care au avut loc cu beneficiarul Centrului și angajații instituției;
 - n) realizează și propune proiecte, care au ca scop îmbunătățirea activității de protecție specială a beneficiarilor Centrului;

- o) poartă răspundere deplină pentru calitatea întreținerii beneficiarilor;
 - p) solicită materiale și informații necesare realizării atribuțiilor;
 - q) administrează toate bunurile materiale și mijloacele bănești transmise în folosință, încheie contracte, eliberează procuri, delegă atribuții etc.;
 - r) asigură realizarea activităților de instruire și perfecționare a personalului de specialitate;
 - s) stabilește parteneriate în vederea colaborării cu organizațiile necomerciale, organizații religioase, precum și cu agenți economici, alți reprezentanți ai societății civile, în acțiuni comune care vizează protecția specială a beneficiarilor;
 - t) colaborează cu alte instituții de profil cu scopul schimbului de experiență și dezvoltării capacităților profesionale;
 - u) îndeplinește alte atribuții prevăzute de actele normative.
- 55.** Personalul Centrului este format din specialiști din diferite domenii, care corespund scopului și atribuțiilor de profil ale Centrului și necesităților beneficiarilor (Anexa 2). Denumirea concretă a funcțiilor se va face în strictă corespundere cu Clasificatorul ocupațiilor din Republica Moldova și cu actele normative din domeniul salarizării unităților bugetare.
- 56.** Fișele de post ale personalului sunt aprobate de către Managerul Centrului, în conformitate cu scopul și obiectivele instituției, alte prevederi ale actelor cu caracter normativ.
- 57.** Procedura de angajare a personalului este efectuată prin încheierea contractului individual de muncă cu ulterioara emitere a unui ordin de către managerul instituției cu privire la numirea în funcție a angajatului. Raporturile de muncă sunt supuse actelor normative în domeniul protecției muncii.
- 58.** La momentul angajării, și ulterior, conform cerințelor MMPS, personalul Centrului este obligat să efectueze un examen medical.
- 59.** Angajații Centrului beneficiază de programe de formare inițială care va cuprinde **20 ore**.
- 60.** Personalul Centrului este inclus într-un program de formare continuă, în baza necesităților de formare profesională identificate, care va cuprinde minim 20 ore anual.
- 61.** Angajații Centrului sunt obligați să păstreze confidențialitatea informației ce ține de beneficiar și membrii familiei lui, obținută pe parcursul executării atribuțiilor de serviciu, să nu pretindă și să nu primească remunerații și avantaje din partea unor beneficiari și persoane terțe, pentru serviciile prestate.

Capitolul IX

Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate în cadrul Centrului

- 62.** Salarizarea personalului se efectuează în conformitate cu prevederile Legii 270/2018.
- 63.** managerul Centrului monitorizează prestarea serviciilor către beneficiar și implementarea PIA prin organizarea ședințelor de lucru cu personalul instituției.
- 64.** Managerul întreprinde acțiuni suplimentare de monitorizare, inclusiv în cazuri de abateri, urgență sau suspiciuni de abuz față de beneficiar.
- 65.** Calitatea serviciilor prestate se evaluează periodic și la necesitate de către Consiliul Raional Anenii Noi, Inspekția Socială, CNAPSS și alte structuri abilitate cu acest drept și donatorii pe activitățile care au fost finanțate de aceștia.
- 66.** Centrul deține un Registru și aplică o procedură clară privind înregistrarea și examinarea reclamațiilor și sesizărilor (Anexa nr. 4).
- 67.** Procedura legală de depunere și examinare a reclamațiilor și sesizărilor este făcută publică și beneficiarii au posibilitatea să se informeze cu privire la aceasta.
- 68.** Centrul asigură informarea beneficiarilor asupra modalităților legale de soluționare a reclamațiilor într-un format și la un nivel accesibil, în funcție de capacitățile individuale de percepere a persoanelor vârstnice și/sau cu dizabilități.

Capitolul X

Evaluarea și supervizarea personalului angajat

69. Centrul dispune de un sistem eficient de evaluare și supervizare.
70. Angajații fiind supuși evaluării la momentul angajării și evaluării competențelor profesionale conform Anexa nr.3 la Hotărârea Guvernului nr.1231/2018.
71. Centrul are elaborate procedura de evaluare și propriile grile de evaluare a personalului, în baza unor criterii.
72. Procesul de evaluare se axează pe:
- a) cunoștințe și experiență;
 - b) complexitate, creativitate și diversitatea activităților comunicare;
 - c) conceptualizare și responsabilitate, inclusiv decizională;
 - d) conducere, coordonare și supervizare (suplimentar pentru funcțiile de conducere);
 - e) volumul, calitatea și eficiența sarcinilor executate.
73. Sesiunile de supervizare se desfășoară individual și în grup, sunt orientate spre:
- f) aspecte legate de un anumit caz;
 - g) metode aplicate;
 - h) sarcina specialistului;
 - i) starea emoțională a specialistului (modalități de depășire a arderii profesionale, diminuarea stresului la locul de muncă etc.);
 - j) modalitatea de împărtășire a experienței, de discutare a cazurilor mai dificile;
 - k) identificarea soluțiilor de consolidare a spiritului de echipă.
74. Sesiunile se desfășoară planificat și organizat, sunt limitate în timp și au la bază obiective de supervizare.
75. Managerul Centrului este responsabil de elaborarea planului sesiunilor de supervizare cu angajații Centrului.
76. Funcția de supervisor este îndeplinită de o persoană Supervisor din cadrul Centrului sau de un specialist calificat din exterior.

Capitolul XI

Protecția împotriva abuzului și neglijării

77. Centrul deține și aplică o procedură clară privind protecția beneficiarilor împotriva abuzului (fizic, psihologic, sexual, financiar-material), neglijării, discriminării, a tratamentului degradant sau inuman, în conformitate cu Standardele minime de calitate (Anexa nr. 5).
78. Centrul asigură informarea personalului și beneficiarilor/membrilor familiei/persoanei însărcinate cu ocrotirea contractuală sau judiciară asupra procedurii cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau a acuzațiilor de abuz/neglijență asupra beneficiarilor, prin elaborarea procedurii interne de protecție împotriva abuzului și neglijării și plasarea acesteia la loc vizibil pentru informare publică.

Capitolul XII

Finanțarea și patrimoniul Centrului

79. Centrul își exercită activitatea în conformitate cu planul de finanțare, devizul de cheltuieli, alte documente financiare acceptate de către organele abilitate.
80. Finanțarea cheltuielilor Centrului se efectuează din contul mijloacelor financiare alocate din bugetul **Consiliului Raional Anenii Noi** și pot fi suplinite de contribuțiile proprii ale beneficiarilor, ale întreținătorilor acestora, donații, alte contribuții ale diverselor organizații necomerciale, organizații religioase, agenți economici etc.
81. Centrul poate realiza alte venituri conform legislației.

- 82.** Patrimoniul statutar al Centrului este format din:
- l) patrimoniul și bunurile transmise de către fondator Centrului;
 - m) patrimoniul transmis în perioada activității Centrului de către alte persoane juridice sau fizice, în folosință permanentă sau temporară;
 - n) donații (granturi), alte contribuții benevole ale persoanelor fizice și juridice;
 - o) patrimoniul achiziționat de Centru 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;
 - p) alte valori neinterzise de prevederile actelor normative.
- 83.** Patrimoniul Centrului se folosește exclusiv pentru realizarea scopului și obiectivelor sale regulamentare.
- 84.** Gestionarea patrimoniului se realizează în ordinea și modul stabilit de actele normative în domeniu.

Capitolul XIII

Dispoziții finale

- 85.** Activitatea Centrului încetează în condițiile reglementate prin acte normative, în temeiul deciziei fondatorului.
- 86.** Litigiile apărute în domeniul prestării serviciilor de către Centru, care nu pot fi soluționate prin înțelegere amiabilă între părți, urmează a fi transmise spre soluționarea instanței de judecată, în condițiile prevăzute de legislația în vigoare.
- 87.** Pentru nerespectarea prevederilor actelor normative, personalul poartă răspundere corespunzătoare.
- 88.** Controlul și evaluarea activității economico-financiare a Centrului se efectuează de către organele abilitate.

Structura și statele de personal ale
Centrului raional de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități

Nr. d/o	Funcția	Nr. unități	Norma
Personal de conducere			
1.	Manager Centru	1 unitate în instituție	100%
2.	Șef Contabil	1 unitate în instituție	100%
Personal medical superior			
3.	Medic terapeut	1 unitate în instituție	50%
Personal medical mediu			
4.	Asistentă medicală superioară	1 unitate în instituție	100%
5.	Asistentă medicală de salon	3 unități în instituție	100%
6.	Masor sau asistentă medicală-masor	1 unitate în instituție	50%
Personal pentru servicii sociale			
7.	Asistent social	2 unități în instituție	100%
8.	Instructor ergoterapie	1 unitate în instituție	100%
9.	Psiholog	1 unitate în instituție	50%
10.	Lucrător în domeniul culturii (acompaniator)	1 unitate în instituție	50%
Personal medical inferior			
11.	Infirmeră de salon	3 unități în instituție	100%
12.	Infirmeră îngrijitoare a încăperilor	1 unitate în instituție	100%
Personal auxiliar			
13.	Bucătar Șef	1 unități în instituție	100%
14.	Ajutor de bucătar (spălător de veselă, lucrător pentru curățarea legumelor etc.)	2 unități în instituție	100%
15.	Operator la utilajul de spălat	1 unitate în instituție	100%
16.	Operator la cazangerie pentru perioada rece a anului	3 unități în instituție	50%
17.	Soră economă	1 unitate în instituție	100%
18.	Șofer	1 unitate în instituție	100%
19.	Muncitor auxiliar	1 unitate în instituție	50%
TOTAL		27	23,00

Dosarul personal al beneficiarului

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

1. Cererea/acordul solicitantului sau ocrotitorului legal, în condițiile legii;
2. Evaluarea inițială și complexă a adultului;
3. Planul individualizat de asistență (copie);
4. Acordul de colaborare;
5. Formularul de referire a cazului;
6. Fișele medicale ale solicitantului, care vor conține rezultatele investigațiilor medicale: radiograma și descrierea ei; rezultatele examenelor de laborator MRS și grupa intestinală;
7. Avizul CMC referitor la diagnosticul și prezența indicațiilor terapeutice privind necesitatea admiterii persoanei într-o instituție socială specializată cu profil somatic;
8. Trimiterea — extras din fișa medicală (F027e);
9. Buletinul de identitate (copie);
10. Legitimația de pensionar (copie);
11. Certificatul de încadrare în grad de dizabilitate (copie), după caz;
12. Dovada că persoana deține asigurare medicală;
13. Demersul autorității administrative locale de nivelul întâi, cu argumentarea necesității plasamentului;
14. Demersul structurii teritoriale de asistență socială privind necesitatea plasamentului cu enumerarea tuturor actelor anexate;
15. Nota informativă cu descrierea succintă a cazului.

Dosarul personal al beneficiarului de servicii cu plată

Dosarul personal al beneficiarului de servicii cu plată include, după caz, următoarele acte:

1. Cererea/acordul solicitantului sau ocrotitorului legal, în condițiile legii;
2. Trimiterea — extras din fișa medicală (F027e) și concluzia medicală privind lipsa contraindicațiilor pentru plasament, precum și investigațiile efectuate, diagnoza și tratamentul administrat, etc.;
3. Buletinul de identitate (copie);
4. Legitimația de pensionar (copie);
5. Certificatul de încadrare în grad de dizabilitate (copie), după caz;
6. Dovada că persoana deține asigurare medicală;
7. Demersul Structurii teritoriale de asistență socială cu anexarea documentelor specificate.

(Model)

Contract de prestări servicii nr. _____

Centrului raional de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități care

activează conform Regulamentului aprobat prin Decizi Consiliului Raional Anenii Noi, nr. _____
din data ____ mai .2022, numit în continuare Centru,

reprezentat de dl (dna) _____, care activează în calitate de Manager Centru,
(numele, prenumele)

numit în continuare Centru, pe de o parte, și _____,
(numele, prenumele)

numit în continuare beneficiar, domiciliat _____,

telefon _____, titular al buletinului de identitate nr. _____, eliberat
de _____, la data de _____, au încheiat prezentul Contract:

Persoana de contact _____, tel. _____.
(numele, prenumele)

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

II. Drepturile și obligațiunile părților contractuale

2.1. Centrul se obligă:

- a) să asigure beneficiarului condiții optime de trai în Centru;
- b) să respecte principiul confidențialității beneficiarului;
- c) să asigure prestarea serviciilor, ținând cont de necesitățile individuale ale beneficiarului;
- d) să implice beneficiarul la luarea deciziilor privind fiecare etapă individuală a procesului de prestare a serviciilor;
- e) să informeze beneficiarul despre cheltuielile de întreținere în Centru;

- f) să respecte normele de cheltuieli în bani pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale, prevăzute în Hotărârea Guvernului nr. 520 din 15.05.2006;
- g) să respecte normele naturale pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale, stabilite în Hotărârea Guvernului nr. 506 din 11.05.2006.

Toate serviciile medicale se prestează numai cu acordul beneficiarului. în cazul când beneficiarul este fără cunoștință sau viața acestuia este în pericol, serviciile medicale se prestează cu acordul persoanei responsabile specificate în contract.

2.2. Beneficiarul are dreptul:

- a) să beneficieze de prestarea serviciilor socio-medicale;
- b) să solicite modificarea contractului încheiat cu prestatorul de servicii conform necesităților individuale și prevederilor legale;
- c) să i se păstreze și utilizeze datele cu caracter personal în siguranță și confidențialitate;
- d) să primească informații despre starea sănătății sale;
- e) să solicite sistarea prestării serviciilor în cadrul instituției conform prevederilor contractuale.

2.3. Beneficiarul se obligă:

- a) să respecte prevederile prezentului Contract;
- b) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială, economică și la starea sănătății, fiind responsabil pentru veridicitatea acestor informații;
- c) să respecte prevederile Regulamentului de ordine interioară, cu respectarea regimului sanitar și de disciplină;
- d) să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile Centrului;
- e) să participe, conform posibilităților, la desfășurarea activităților culturale, educaționale și de ergoterapie din cadrul Centrului;
- f) să aibă un comportament civilizată și o ținută vestimentară decentă;
- g) să nu părăsească teritoriul Centrului fără informarea prealabilă a administrației instituției;
- h) să nu consume alcool și droguri;
- i) să achite regulat costul serviciilor prestate, conform prevederilor contractuale;
- j) în cazul rezilierii contractului de prestare a serviciilor contra plată de către beneficiar, acesta este obligat să restituie toate cheltuielile suportate de către Centru, pentru întreținere, pentru perioada lunii curente.

III. Serviciile prestate:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____

IV. Costul serviciilor prestate (pe lună):

V. Răspunderea părților

5.1. Nerespectarea obligațiilor asumate în prezentul Contract atrage răspunderea părții în culpă în afara cazurilor neprevăzute de lege.

5.2. Litigiile apărute în derularea prezentului Contract se soluționează pe cale amiabilă, în caz contrar, în instanțele de judecată.

VI. Termenul de valabilitate a contractului

6.1. Prezentul Contract se încheie pe o durată de _____ începând cu data de _____ 20_____.

6.2. Prezentul Contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

6.3. Prezentul Contract încetează:

- a) prin acordul scris al părților;
- b) din inițiativă, temeinic motivată, a unei părți cu un preaviz de 14 zile;
- c) în caz de agravare a stării de sănătate
- d) în caz de deces al beneficiarului.

Modificarea prezentului Contract se poate face numai prin înțelegerea amiabilă a părților, convenită în scris prin acord adițional.

Subsemnatul/ta _____ am luat cunoștință de faptul că prezentul Contract se încheie pe o perioadă nedeterminată/determinată și că nerespectarea obligațiilor asumate poate determina încetarea asistenței din partea Centrului.

MANAGERUL CENTRULUI

**BENEFICIARUL/
membrul familiei/ ocrotitorul legal**

semnătura

semnătura

Notă: Fac excepție de la prevederile Anexei nr. 3 la prezentul Regulament persoanele plasate în situații de urgență.

Instrucțiunea
privind depunerea și examinarea plângerilor/reclamațiilor în cadrul
Centrului raional de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități

1. Prezenta Instrucțiune determină modalitatea de informare a beneficiarului, personalului angajat în cadrul Centrului despre procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor beneficiarilor, adresate conducerii sau angajaților Centrului, în scopul asigurării protecției drepturilor și intereselor lor legitime.

2. În sensul prezentei Instrucțiuni se utilizează următoarea noțiune:
plângere – orice reclamație, sesizare, adresată conducerii sau angajaților Centrului în legătură cu încălcarea unui drept, inclusiv cererea prealabilă prin care se contestă un act administrativ sau nesoluționarea în termenul stabilit de lege a unei cereri.

3. Plângerea/reclamația se depune în forma stabilită în conformitate cu prevederile Legii cu privire la funcționarea limbilor vorbite pe teritoriul Republicii Moldova și Codului administrativ al Republicii Moldova.

4. Beneficiarul Centrului, familia/ocrotitorul legal al acestuia au dreptul de a formula plângeri/reclamații cu privire la:

- a) calitatea serviciilor prestate;
- b) implementarea planului individual de asistență a beneficiarului;
- c) plasarea beneficiarului în Centru;
- d) excluderea beneficiarului din Centru;
- e) rezilierea contractului de prestare a serviciilor;
- f) altele.

5. Plângerile/reclamațiile pot fi adresate direct sau prin intermediul unui reprezentant, în condițiile legii și pot fi depuse:

- a) în cadrul audiențelor beneficiarilor;
- b) în boxa pentru corespondență din incinta Centrului;
- c) prin intermediul serviciilor poștale;
- d) prin intermediul poștei electronice.

6. Plângerea/reclamația este examinată fără întârziere, în termenii prevăzuți de legislația în vigoare.

7. Beneficiarul/petiționarul, care nu este satisfăcut de răspunsul primit la plângerea/reclamația sa sau nu a primit un răspuns în termenul stabilit de lege, este în drept să sesizeze organul ierarhic superior în conformitate cu prevederile legale.

8. Toți cei care depun o plângere/reclamație:

- a) vor fi tratați cu respect;

- b) vor participa la evaluarea situației, „în contextul conținutului plângerii/ reclamației adresate;
- c) vor fi informați în scris cu privire la rezultatele examinării plângerii/reclamației.

9. Toate plângerile/reclamațiile vor fi tratate cu promptitudine și discreție, cu respectarea principiilor confidențialității, legalității, transparenței.

10. Plângerile/reclamațiile se înregistrează într-un registru separat – *Registrul de reclamații și propuneri* (conform modelului), care conține inclusiv informații privind modul de examinare a plângerilor și măsurile întreprinse.

**Registrul de plângeri/reclamații și propuneri
al Centrului raional de plasanzent pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități**

Nr. d/o	Data	Numele, prenumele persoanei ce a depus plângere/reclamație	Conținutul succint al plângerii/reclamației	Măsurile întreprinse în vederea soluționării cazului	Semnătura persoanei responsabile	Data închidcrii cazului/expediei răspunsului
1	2	3	4	5	6	7

Instrucțiunea
privind protecția împotriva abuzurilor și neglijării ale beneficiarilor
Centrului raional de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități

I. Obiectivul Instrucțiunii

1. Instrucțiunea stabilește atribuțiile personalului Centrului, în procesul identificării, coordonării și soluționării cazurilor înregistrate de violență.
2. În cazurile de violență, maltratare, abuz, personalul angajat se va conduce de prevederile actelor legislative și normative în vigoare privind protecția împotriva abuzurilor și neglijării.
3. Personalul Centrului este obligat să acorde protecție și să prevină potențialele cazuri de violență prin următoarele acțiuni:
 - a) informarea personalului din subordine și a beneficiarilor Centrului despre măsurile de protecție disponibile;
 - b) informarea despre serviciile existente în cadrul Centrului;
 - c) referirea victimei către serviciile de specialitate.
4. Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzului, neglijării, tratamentului inuman sau degradant.
5. Personalul Centrului este obligat să cunoască ce înseamnă abuzul și care sunt tipurile de abuz.
6. În măsura în care este posibil, acestea vor fi cunoscute și de către beneficiari.
7. Personalul Centrului trebuie să fie atent în identificarea beneficiarilor, care ar putea fi supuși unui potențial abuz fizic, emoțional, sexual sau neglijării. În cadrul Centrului se acordă importanță maximă măsurilor de supraveghere și protecție ale beneficiarilor și respectării drepturilor acestora.

II. Semnele violenței:

8. Semne generale pentru recunoașterea violenței sunt:
 - a) persoanele abuzate sunt anxioase, complexate, fobice, fiindu-le teamă că nu-i vor face pe placul agresorului;
 - b) persoanele abuzate acceptă orice ar face sau spune agresorul;
 - c) persoanele abuzate în permanență iau legătura cu agresorul pentru a-i raporta unde sunt și ce fac;
 - d) persoanele abuzate se află sub controlul riguros, primind telefoane frecvente de la agresor;
 - e) persoanele abuzate vorbesc despre gelozia, posesivitatea și controlul permanent din partea agresorului.
9. Măsuri de prevenire a oricărei forme de abuz:
 - a) fiecare beneficiar are Planul individualizat de asistență;
 - b) Managerul Centrului supraveghează și monitorizează activitatea personalului;
 - c) personalul Centrului oferă suport și servicii calitative beneficiarilor;
 - d) personalul Centrului oferă consiliere individuală și de grup;
 - e) personalul Centrului este instruit în domeniul protecției drepturilor omului.

III. Semnalarea cazurilor de abuz

10. Personalul Centrului, care identifică sau suspectează situații de abuz, neglijare sau de exploatare a unui beneficiar, au obligația de a înștiința imediat conducerea, care aplică legislația în vigoare și anunță, după caz, organele corespunzătoare și anume:

- a) telefonează la poliție/serviciul medical de urgență (112);
- b) sesizează procuratura și Ombudsmanul.

11. Personalul Centrului încurajează și sprijină beneficiarii să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului sau a unor persoane din afara Centrului, asupra propriei persoane sau asupra celorlalți. Pentru aceasta, se pot adresa oricărei persoane angajate sau să solicite o întrevvedere cu Managerul Centrului.

IV. Evaluarea și soluționarea

12. Incidentul va fi semnalat conducerii Centrului.

13. Informațiile cu referire la abuzul semnalat vor fi verificate. În funcție de situație, vor fi anunțate familia și instituțiile abilitate.

14. Modalitatea de verificare și specialiști implicați pot să difere în funcție de tipul de abuz semnalat.

15. Comisia de evaluare a Centrului are responsabilitatea coordonării și întocmirii raportului de cercetare.

16. În cazul în care acțiunea de abuz se adevărește, urmează scoaterea beneficiarului, care a suferit un abuz, din mediul traumatizant.

V. Documentație

17. Toate cazurile sesizate privind violența vor fi descrise în cadrul unui raport și înregistrate de către personalul Centrului în *Registru de evidență a sesizărilor privind cazurile de abuz* conform modelului. Aceste date sunt consemnate și în dosarul beneficiarului.

18. În cadrul raportului Comisia de evaluare a Centrului vor nota incidentul, data, martorii, constatările medicale, verificările veridicității plângerii și măsurile adoptate. Acest raport va fi întocmit pentru fiecare sesizare, chiar dacă în urma cercetării nu s-a dovedit abuzul.

19. Dacă abuzul a fost realizat de un angajat asupra unui beneficiar și acest lucru a fost confirmat, măsurile punitive vor fi în concordanță cu gravitatea faptelor, conform legislației în vigoare.

Registru de evidență a sesizărilor privind cazurile de abuz al Centrului raional de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități

Nr. d/o	Data	Num ele, prenumele persoanei ce a sesizat cazul	Date despre cazul de abuz (persoana abuzată, neglijată, abuzatorul, etc.) sau alte date relevante	Măsurile întreprinse în vederea soluționării cazului	Monitorizarea cazului	Remarcă
1	2	3	4	5	6	7