

**REGULAMENTUL**  
**privind organizarea și funcționarea**  
**Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități din**  
**com. Cocieri, raionul Dubăsari**

**I. Dispoziții generale**

1. Prezentul Regulament reglementează modul de organizare și funcționare a Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități din com. Cocieri, raionul Dubăsari (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 de specializare înaltă, cu plasament temporar sau de lungă durată, după caz, cu plasament de urgență, cu statut de persoană juridică, fondat de către Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale (în continuare MSMPS) și gestionat de către Agenția Națională Asistență Socială (în continuare ANAS).

3. Centrul este amplasat și are adresa juridică în com. Cocieri, raionul Dubăsari, str. Țărnelui, 2B.

4. Centrul prestează beneficiarilor, gratuit și contra plată, servicii socio-medicale complexe.

5. Capacitatea maximă a Centrului este de 250 locuri, inclusiv: 230 locuri pentru plasament gratuit, 20 locuri pentru plasament cu plată.

6. Centrul este amenajat corespunzător scopului și obiectivelor sale, particularităților și necesităților speciale individuale ale beneficiarilor, asigurând un mediu favorabil de trai, îngrijire și reabilitare.

7. 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 MSMPS și ANAS, prezentul Regulament, standardele minime de calitate și alte reglementări de ordine interioară a instituției.

8. 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.

9. Prezentul Regulament utilizează noțiuni cu următoarea semnificație:

- a) *plasament temporar* – perioada de plasament a beneficiarului în cadrul Centrului cu o durată de până la șase luni, cu posibilitatea extinderii termenului în dependență de complexitatea cazului;
- b) *plasament de lungă durată* – perioada de plasament a beneficiarului în cadrul Centrului, cu o durată nedeterminată.

## **II. Misiunea, obiectivele și principiile de activitate**

10. 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.

11. 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.

12. 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) facilitatea 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 profesioniste, 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.

### **III. Beneficiarii Centrului**

13. Beneficiari 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-medice, 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) nu pot fi încadrați în alte servicii sociale la nivel comunitar;
- f) nu prezintă contraindicații pentru admitere.

14. 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 de alte adicții.

#### **IV. Serviciile prestate**

15. 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, asistența/îngrijiri medicale, terapii de recuperare fizică, supraveghere și îngrijire personală a beneficiarilor, cu păstrarea maximului posibil de autonomie și siguranță;
- d) consiliere juridică, psihologică și informațională;
- e) servicii de agrement, cultural-educative și de re/socializare;
- 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.

16. 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.

17. Crearea, modalitatea de accesare și tipul de servicii prestate în condițiile punctului 16 al prezentului Regulament este notificată separat în baza Regulamentelor de organizare și funcționare și ordinelor aprobate de conducerea Centrului, în coordonare prealabilă cu MSMPS și ANAS.

18. Serviciile Centrului pot fi acordate:

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

b) *cu plată* – cheltuielile de întreținere a beneficiarului și prestare a serviciilor sunt achitate în totalitate de către beneficiar, ocrotitorul legal, 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.

19. 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.

20. 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 MSMPS, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.870/2014.

21. Centrul poate presta servicii contra plată pentru persoanele vârstnice și cu dizabilități, care nu se încadrează în condițiile prevăzute de pct. 18 al prezentului Regulament, în limita locurilor disponibile pentru serviciul dat.

## **V. Atribuțiile și drepturile Centrului**

22. 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;

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.

### 23. 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 directorul 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/sistare/încetare a serviciilor prestate în Centru, cu coordonare prealabilă cu ANAS și să înainteze dosarul spre examinare în cadrul ședinței Grupului de lucru intersectorial privind examinarea solicitărilor de admitere temporară în instituțiile de asistență socială, instituit prin Ordinul Ministrului Sănătății Muncii și Protecției Sociale nr. 807a din 04.09.2020;
- f) să colaboreze cu profesioniști și să stabilească parteneriate cu autoritățile administrației publice locale, societățile 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.

## **VI. Admiterea beneficiarului**

24. Metodologia de lucru cu beneficiarul se aplică conform prevederilor Managementului de caz și Mecanismului de referire a cazului în sistemul de servicii sociale, aprobate prin ordinile MSMPS.

25. În condițiile acordării gratuite a serviciilor, admiterea se efectuează în temeiul îndreptării de cazare eliberate de către ANAS urmare a deciziei Grupului de lucru intersectorial 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.

26. Admiterea beneficiarului contra plată se efectuează în temeiul îndreptării de cazare eliberate de către ANAS, în baza demersului structurii teritoriale de asistență socială, însoțit de setul de documente reglementat în Anexa nr. 2 al prezentului Regulament.

27. 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 (director-beneficiar) sau tripartit (director-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.

28. 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.

29. 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.

## **VII. Drepturile și obligațiile beneficiarului**

30. 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.

31. 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;
- 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.

32. 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.

### **VIII. Suspendarea și încetarea prestării serviciilor**

33. 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.



34. 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.

35. Suspendarea/încetarea prestării de servicii în cadrul Centrului se efectuează de către administrația instituției în coordonare cu ANAS, după caz cu structura teritorială de asistență socială, în temeiul ordinului emis în acest sens.

36. La încetarea prestării de servicii, foștii beneficiari sunt radiati de la evidența Centrului.

### **IX. Managementul și personalul Centrului**

37. Centrul este condus de către director, care asigură conducerea executivă a acestuia și răspunde de buna lui funcționare în îndeplinirea atribuțiilor ce-i revin.

38. Directorul Centrului este angajat prin concurs de către MSMPS, în bază contractuală, pe un termen determinat, cu posibilitatea modificării duratei acestuia în condițiile prevederilor Codului muncii.

39. La funcția de director 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.

40. În exercitarea atribuțiilor ce-i revin, directorul Centrului ia decizii, emite ordine și efectuează controlul asupra executării lor.

41. Directorul 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) aprobă sau modifică statele de personal în condițiile stabilite de Codul Muncii al Republicii Moldova;
  - e) propune MSMPS modificarea, în dependență de necesități a schemei de încadrare, în coordonare prealabilă cu ANAS și 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 beneficiarii 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.

42. Personalul Centrului este format din specialiști din diferite domenii, care corespund scopului și atribuțiilor de profil ale Centrului (manageri de servicii, medici, asistenți medicali, asistenți sociali, infirmieri, alt personal de specialitate, personal auxiliar și tehnic), dar și necesităților beneficiarilor. 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.

43. Fișele de post ale personalului sunt aprobate de către directorul Centrului, în conformitate cu scopul și obiectivele instituției, alte prevederi ale actelor cu caracter normativ.

44. Procedura de angajare a personalului este efectuată prin încheierea contractului individual de muncă cu ulterioara emitere a unui ordin de către directorul instituției cu privire la numirea în funcție a angajatului. Raporturile de muncă sunt supuse actelor normative în domeniul protecției muncii.

45. La momentul angajării, și ulterior, conform cerințelor MSMPS, personalul Centrului este obligat să efectueze un examen medical.

46. 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.

47. Salarizarea personalului se efectuează în conformitate cu prevederile legislației.

## **X. Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate în cadrul Centrului**

48. Directorul Centrului monitorizează prestarea serviciilor către beneficiar și implementarea PIA prin organizarea ședințelor de lucru cu personalul instituției.

49. Directorul întreprinde acțiuni suplimentare de monitorizare, inclusiv în cazuri de abateri, urgență sau suspiciuni de abuz față de beneficiar.

50. Calitatea serviciilor prestate se evaluează periodic și la necesitate de către MSMPS, Inspekția Socială, ANAS, alte structuri abilitate cu acest drept și donatorii pe activitățile care au fost finanțate de aceștia.

51. Centrul deține un Registru și aplică o procedură clară privind înregistrarea și examinarea reclamațiilor și sesizărilor (Anexa nr. 4).

52. Procedura legală de depunere și examinare a reclamațiilor și sesizărilor este făcută publică și beneficiarii au posibilitatea să se informeze cu privire la aceasta.

53. 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.

## **XI. Protecția împotriva abuzului și neglijării**

54. 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).

55. 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.

## **XII. Finanțarea și patrimoniul Centrului**

56. Centrul își exercită activitatea în conformitate cu planul de finanțare, devizul de cheltuieli, alte documente financiare acceptate de către organele abilitate.

57. Finanțarea cheltuielilor Centrului se efectuează din contul mijloacelor financiare alocate din bugetul de stat și pot fi suplinite de bugetele locale ale autorităților administrației publice locale în rezultatul achiziționării serviciilor, contribuțiile proprii ale beneficiarilor, ale întreținătorilor acestora, donații, alte contribuții ale diverselor organizații necomerciale, organizații religioase, agenți economici, etc.

58. Centrul poate realiza alte venituri conform legislației.

59. Patrimoniul statutar al Centrului este format din:

a) patrimoniul și bunurile transmise de către fondator Centrului;

- b) patrimoniul transmis în perioada activității Centrului de către autoritățile publice și alte persoane juridice sau fizice, în folosință permanentă sau temporară;
- c) donații (granturi), alte contribuții benevole ale persoanelor fizice și juridice;
- d) 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;
- e) alte valori neinterzise de prevederile actelor normative.

60. Patrimoniul Centrului se folosește exclusiv pentru realizarea scopului și obiectivelor sale regulamentare.

61. Gestionarea patrimoniului se realizează în ordinea și modul stabilit de actele normative în domeniu.

### **XIII. Dispoziții finale**

62. Activitatea Centrului încetează în condițiile reglementate prin acte normative, în temeiul deciziei fondatorului.

63. 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.

64. Pentru nerespectarea prevederilor actelor normative, personalul poartă răspundere corespunzătoare.

65. Controlul și evaluarea activității economico-financiare a Centrului se efectuează de către organele abilitate.

## **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.

**Contract de prestări servicii nr. \_\_\_\_\_ (Model)**

**Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități com. Cocieri, r-nul Dubăsari**, care activează conform Regulamentului aprobat prin Ordinul nr. \_\_\_\_\_ din data \_\_\_\_\_, numit în continuare Centru, reprezentat de dl (dna) \_\_\_\_\_, care

(numele, prenumele)

activează în calitate de \_\_\_\_\_,  
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 of. \_\_\_\_\_, la data de \_\_\_\_\_, au încheiat prezentul Contract:

Persoana de contact \_\_\_\_\_, telefon \_\_\_\_\_.  
(numele, prenumele)

## **I. OBIECTUL CONTRACTULUI**

---

---

---

---

---

---

---

---

## **II. Drepturile și obligațiile 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. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_

## **IV. Costul serviciilor prestate (pe lună):**

---

---

---

## V. Răspunderea părților

4.1 Nerespectarea obligațiilor asumate în prezentul Contract atrage răspunderea părții în culpă în afara cazurilor neprevăzute de lege;

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

## VI. Termenul de valabilitate a contractului

5.1. Prezentul Contract se încheie pe o durată de \_\_\_\_\_ începând cu data de \_\_\_\_\_ 20\_\_.

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

5.3 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.

**DIRECTORUL CENTRULUI**

**BENEFICIARUL/membrul  
familiei/ ocrotitorul legal**

\_\_\_\_\_   
semnătura

\_\_\_\_\_   
semnătura

**Instrucțiunea**  
**privind depunerea și examinarea plângerilor/reclamațiilor în cadrul**  
**Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități**  
**com. Cocieri, raionul Dubăsari**

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.

**Registru de plângeri/reclamații și propuneri  
al Centrului de plasament pentru persoane  
vârstnice și persoane cu dizabilități, com. Cocieri, r-nul Dubăsari**

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

**Instrucțiunea**  
**privind protecția împotriva abuzurilor și neglijării ale beneficiarilor**  
**Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități**  
**com. Cocieri, r-nul Dubăsari**

**Obiectivul Instrucțiunii**

Instrucțiunea stabilește atribuțiile personalului Centrului, în procesul identificării, coordonării și soluționării cazurilor înregistrate de violență.

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.

Personalul Centrului este obligat să acorde protecție și să prevină potențialele cazuri de violență prin următoarele acțiuni:

- informarea personalului din subordine și a beneficiarilor Centrului despre măsurile de protecție disponibile;
- informarea despre serviciile existente în cadrul Centrului;
- referirea victimei către serviciile de specialitate.

Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzului, neglijării, tratamentului inuman sau degradant.

Personalul Centrului este obligat să cunoască ce înseamnă abuzul și care sunt tipurile de abuz. În măsura în care este posibil, acestea vor fi cunoscute și de către beneficiari.

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.

**Semnele violenței:**

Semne generale pentru recunoașterea violenței sunt:

- a) persoanele abuzate sunt anxioase, complexe, 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.

### **Măsuri de prevenire a oricărei forme de abuz:**

- fiecare beneficiar are Planul individualizat de asistență;
- directorul Centrului supraveghează și monitorizează activitatea personalului;
- personalul Centrului oferă suport și servicii calitative beneficiarilor;
- personalul Centrului oferă consiliere individuală și de grup;
- personalul Centrului este instruit în domeniul protecției drepturilor omului.

### **Semnalarea cazurilor de abuz**

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:

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

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 Directorul Centrului.

### **Evaluarea și soluționarea**

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

Modalitatea de verificare și specialiști implicați pot să difere în funcție de tipul de abuz semnalat. Șefii subdiviziunilor Centrului au responsabilitatea coordonării și întocmirii raportului de cercetare.

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

### **Documentație**

Toate cazurile sesizate privind violența vor fi descrise în cadrul unui raport și înregistrate de către șefii subdiviziunilor în Registrul de evidență a sesizărilor privind cazurile de abuz conform modelului. Aceste date sunt consemnate și în dosarul beneficiarului.

În cadrul raportului șefii Subdiviziunilor 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.

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 de plasament pentru persoane  
vârstnice și persoane cu dizabilități, com. Cocieri, r-nul Dubăsari**

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