*Anexa nr. 2*

*la Regulamentul-cadru
privind organizarea şi funcţionarea
Serviciului social pentru consumatorii de substanțe*

*psihoactive și pacienții terapiei de substituție*

**Standarde generale pentru serviciile prestate în cadrul**

**Serviciului social pentru consumatorii de substanțe**

**psihoactive și pacienții terapiei de substituție**

**Capitolul I**

**Principii generale de funcționare**

**Standardul nr. 1 - Accesibilitatea şi disponibilitatea**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standard** | **Rezultat** | **Indicatori de realizare** |
| Condiţiile de funcţionare a Serviciului social pentru consumatorii de substanțepsihoactive și pacienții terapiei de substituție (în continuare Serviciu) corespund necesităţilor beneficiarilor, scopului, obiectivelor și conținutului serviciului. Prestatorul de serviciu (în continuare prestator) asigură accesul gratuit, universal al potențialilor beneficiari ai serviciului.  | Serviciul este accesibil, disponibil și acordat gratuit. | 1. Datele de contact ale prestatorului de serviciu (adresa, numărul de telefon/fax și email) sunt disponibile populației.
2. Populația poate contacta prestatorul de serviciu în scris, la telefon/fax, prin email.
3. Accesarea Serviciului

este gratuit.1. Personalul serviciului comunică cu solicitanții sau beneficiarii serviciului în limba română sau rusă, în funcție de limba vorbită de acesta.
 |

**Standardul nr. 2 - Informarea**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standard** | **Rezultat** | **Indicatori de realizare** |
| Prestatorul realizează activități de informare a beneficiarilor serviciului/populației despre serviciu și conținutul acestuia, prin metode adaptate la particularitățile acestora. | Beneficiarii serviciului /Populația sînt informați despre serviciu, conținutul acestuia și măsurile de profilaxie (răspîndirii consumului de droguri, infecţiei HIV, tuberculozei, hepatitelor virale, infecțiilor cu transmitere sexuală și consumului de alcool). | 1. Prestatorul dispune de materiale informaționale (panouri informaționale, pliante, buclete, leflete, etc.).
2. Informaţia este redată într-un limbaj simplu şi accesibil.
3. Informația este redată în limba română sau rusă, precum și în alte limbi vorbite de majoritatea populației din unitatea administrativ - teritorială.
4. Prestatorul informează beneficiarii serviciului/ populația despre serviciu și conținutul acestuia, prin intermediul mass-media (radio, televiziune, presa scrisă), telefoniei și rețelei Internet.
5. Raportul de activitate al Serviciului este public și accesibil.
 |

**Standardul nr. 3 - Abordare individualizată**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standard** | **Rezultat** | **Indicatori de realizare** |
| Serviciile prestate în cadrul Serviciului sunt axate pe particularitățile și necesităţile individuale ale beneficiarilor. | Asistența este acordată în conformitate cu necesităţile individuale identificate ale beneficiarilor. | 1. Serviciul dispune de metodologie de lucru pentru identificarea necesităților beneficiarilor.
2. Personalul serviciului cunoaște și aplică metodologia de lucru pentru identificarea necesităților beneficiarilor.
 |

**Standardul nr. 4 - Parteneriat**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standard** | **Rezultat** | **Indicatori de realizare** |
| Prestatorulstabilește parteneriate cu autoritățile administrației publice centrale/locale; organele de ordine și drept; asociaţii obşteşti; instituţii, inclusiv medicale; organizaţii şi agenţi economici, alți prestatori de servicii relevanți pentru referirea/acordarea serviciilor suplimentare beneficiarilor serviciului.  | Parteneriatele stabilite contribuie la intensificarea și diversificarea serviciilor oferite beneficiarilor și acordurile sunt implementate conform obiectivelor stabilite. | 1. Prestatorul are acorduri de colaborare încheiate cu diferiți prestatori de servicii.
2. Beneficiarii primesc servicii suplimentare în baza acordurilor încheiate.
3. Beneficiarii sunt referiți către instituțiile medicale.
 |

**Standardul nr. 5 – Participarea beneficiarului**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standard** | **Rezultat** | **Indicatori de realizare** |
| Prestatorul asigură participarea beneficiarilor în planificarea și prestarea serviciilor.  | Opinia beneficiarilor este consultată. | 1. Beneficiarii participă în procesul de evaluare a necesităților.
2. Beneficiarii participă la elaborarea planului individualizat de asistență.
3. Beneficiarii participă la reevaluarea necesităților și revizuirea planului individualizat de asistență.
 |

**Standardul nr. 6 – Confidențialitatea**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standard** | **Rezultat** | **Indicatori de realizare** |
| Prestatorul asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal. | Confidenţialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal. | 1. Personalul serviciului cunoaște și respectă prevederile legale și regulile privind confidenţialitatea datelor cu caracter personal.
2. Solicitanții/beneficiarii sunt informaţi despre politica serviciului privind asigurarea confidenţialității datelor cu caracter personal.
3. Prestatorul dispune de echipamentul necesar pentru înregistrarea, stocarea și prelucrarea datelor cu caracter personal.
4. Serviciul dispune de spațiu separat pentru audiere confidențială.
5. Dosarul beneficiarului se păstrează în loc securizat.
6. Datele cu caracter personal fără acordul beneficiarului sînt dezvăluite de prestator în condițiile Legii nr. 133 din 08.07.2011 privind protecţia datelor cu caracter personal.
 |

**Standardul nr. 7 – Non-discriminarea**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standard** | **Rezultat** | **Indicatori de realizare** |
| Prestarea serviciului se realizează în baza principiului non-discriminării.  | Prestatorul contribuie la promovarea și respectarea drepturilor omului, indiferent de rasă, culoare, naţionalitate, origine etnică, sex, vîrstă, limbă, religie sau alte convingeri, opinie politică, cetățenie, apartenență etnică sau origine socială, de statutul la naștere, de situația materială, de gradul și tipul dizabilității sau orice alt criteriu similar. | 1. Prestatorul dispune de un set de reguli pentru prevenirea discriminării.
2. Personalul cunoaște și aplică metode de lucru cu persoanele discriminate.
3. Personalul prestează servicii în baza principiului non-discriminare.
4. Lipsa cazurilor confirmate de discriminare.
 |

**Capitolul II.**

**ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA**

**Standardul nr. 8 – Dotarea serviciului**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standard** | **Rezultat** | **Indicatori de realizare** |
| Serviciul dispune de spațiu adecvat *(amenajat și dotat)* pentru desfășurarea activității. | Spațiu amenajat și dotat pentru desfășurarea activităților în încăperi sigure, accesibile, funcționale și confortabile.  | 1. Metrajul atribuit pentru amenajarea locului de muncă a fiecărui specialist este de 6 m2.
2. Încăperile în care activează specialiștii sunt: izolate fonic, conectate la sistemul de termoficare, dotate cu mobilier (dulapuri, rafturi, etc.).
3. Culorile folosite pentru amenajarea interioară a spațiului sunt neutre.
4. Serviciul dispune de echipament tehnic: imprimantă, xerox, fax, scanner.
5. Fiecare loc de muncă este dotat cu: masă de birou, fotoliu, computer cu programe licențiate și cu conexiune la Internet, UPS - ri pentru computere, telefon.
6. Serviciul dispune de:
* sală de ședințe, dotată cu mobilier și echipament necesar;
* arhivă amenajată conform cerințelor;
* mijloace de transport adecvat pentru desfășurarea activității;
* panou informativ instalat în loc vizibil, care conține informații despre programul de lucru, lista specialiștilor și datele de contact ale acestora, anunțuri și informații utile cu privire la serviciile prestate;
* spații pentru activități ergoterapeutice, care corespund normelor igienico-sanitate și de protecție a muncii;
* spații igienico-sanitare;
* spații pentru prestarea serviciilor în locuința protejati (6 m2 pentru un beneficiar);
* spații pentru prestarea serviciilor de reabilitare în regim de plasament temporar *(comunitatea terapeutică)*.
 |

**Standardul nr. 9 – Evaluarea și deschiderea dosarului**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standard** | **Rezultat** | **Indicatori de realizare** |
| Prestatorul aplică procedurile descrise în Managementul de caz. | Toți beneficiarii sunt evaluați și asigurați /referiți cu/la servicii conform necesităților individuale. | 1. Personalul cunoaște și aplică procedurile descrise în Managementul de caz.
2. Personalul documentează prin proces verbal ședințele echipei multidisciplinare.
3. Planul individualizat de asistență este elaborat în baza evaluării necesităților cu participarea beneficiarului și după caz, a echipei multidisciplinare.
4. Dosarul beneficiarului conține toate actele conform Anexei nr. \*\*\*.
5. Planul individualizat de asistență a fost implementat în termenele stabilite.
 |

**Standardul nr. 10 – Admiterea în Serviciu a beneficiarului**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standard** | **Rezultat** | **Indicatori de realizare** |
| Admiterea beneficiarilor în serviciu se efectuează în baza criteriilor generale de eligibilitate. | Toți beneficiarii sunt admiși în serviciu conform criteriilor generale de eligibilitate. | 1. Personalul Serviciului cunoaște și aplică criteriile generale de eligibilitate stabilite conform Regulamentului – cadru privind organizarea şi funcţionarea Serviciului social pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție.
2. Acordul semnat al beneficiarului pentru intrarea în Serviciu și angajamentul privind participarea activă la implementarea planului individualizat de asistență **(Anexa: nr. \*\*).**
3. Dosarul personal al beneficiarului conține documentele stabilite conform Regulamentului – cadru privind organizarea şi funcţionarea Serviciului social pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție **(Anexa: nr. \*\*).**
 |

**Standardul nr. 11 – Suspendarea sau sistarea prestării de servicii**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standard** | **Rezultat** | **Indicatori de realizare** |
| Prestatorul deţine şi aplică procedura privind suspendarea sau sistarea prestării serviciilor conform Regulamentului-cadruprivind organizarea şi funcţionarea Serviciului social pentru consumatorii de substanțe psihoactive și pacienții terapiei de substituție.   | Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului se realizează în condiţii de siguranţă pentru beneficiar. | 1. Condiţiile de suspendare sau sistarea prestării serviciilor sînt aduse în prealabil la cunoştinţa beneficiarului într-un mod accesibil pentru acesta.
2. Beneficiarul este informat în scris despre suspendarea sau sistarea prestării serviciilor, precizîndu-se motivele, data suspendării sau sistării serviciilor.
 |

**Standardul nr. 12 – Monitorizarea şi evaluarea serviciilor prestate beneficiarilor**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standard** | **Rezultat** | **Indicatori de realizare** |
| Prestatorul de serviciu deţine şi aplică o procedură de monitorizare şi evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor, în cadrul căreia beneficiarului are un rol activ. | Obiectivele planului individualizat de asistență sunt realizate. | 1. Managerul de caz cunoaște și aplică procedura de monitorizare şi evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor.
2. Rapoartele de monitorizare cu privire la progresul beneficiarului înregistrat pe parcursul implementării planului individualizat de asistență.
3. Monitorizarea post-intervenție este realizată în baza planului de monitorizare.
4. Serviciile prestate de către personalul serviciului sunt reflectate în planul individualizat de asistență.
 |

**Capitolul III. PROTECŢIE ŞI
RECLAMAŢII**

**Standardul nr. 13 – Protecţia beneficiarului împotriva abuzului**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standard** | **Rezultat** | **Indicatori de realizare** |
| Prestatorul cunoaște și aplică procedura de protecţie a beneficiarului împotriva abuzului (fizic, psihic, sexual, material sau financiar), neglijării, a tratamentului inuman sau degradant.  | Beneficiarii sunt protejați de abuz, neglijare, tratament inuman sau degradant. | 1. Prestatorul dispune de o procedură de prevenire, identificare, semnalare, evaluare şi soluţionare a suspiciunilor sau acuzaţiilor de abuz sau neglijare.
2. Beneficiarii sînt informați despre procedura de prevenire, identificare, semnalare, evaluare şi soluţionare a suspiciunilor sau acuzaţiilor de abuz sau neglijare.
 |

**Standardul nr. 14 – Reclamaţii**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standard** | **Rezultat** | **Indicatori de realizare** |
| Prestatorul deţine şi aplică o procedură de examinare şi soluţionare a reclamaţiilor. | Reclamațiile sunt examinate în termen, complex în condițiile legislației. | 1. Personalul serviciului cunoaște și aplică procedura de recepționare, înregistrare, examinare şi soluţionare a reclamaţiilor.
2. Beneficiarii sînt informați despre procedura de depunere și examinare a reclamațiilor într-o formă accesibilă.
3. Numărul reclamațiilor înregistrate este în scădere.
4. Prestatorul efectuează analiza conținutului reclamațiilor și după caz întreprinde măsuri pentru înlăturarea problemelor sistemice.
 |

**Capitolul IV
RESURSE UMANE**

**Standardul nr. 15 – Angajarea personalului**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standard** | **Rezultat** | **Indicatori de realizare** |
| Serviciul dispune de personal suficient și adecvat pentru realizarea activității sale. | Numărul și calificarea personalului corespunde cerinţelor pentru desfăşurarea eficientă a procesului de prestare a serviciilor. | 1. Prestatorul dispune de criterii de recrutare a personalului.
2. Fiecare angajat își desfășoară activitatea conform fișei postului.
3. Managerul serviciului are studii superioare în domeniul asistenței sociale, psihologiei, pedagogiei, dreptului, medicinii.
4. Prestatorul stabileşte şi revizuieşte periodic numărul personalului în corespundere cu dinamica necesităților beneficiarilor.
5. Personalul serviciului deține abilități de comunicare, manifestă toleranță și disponibilitate de suport reciproc în contextul respectării drepturilor omului.
 |

**Standardul nr. 16 – Formarea personalului**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standard** | **Rezultat** | **Indicatori de realizare** |
| Prestatorul de serviciu asigură formarea inițială și continuă a personalului serviciului | Formarea personalului serviciului contribuie la prestarea calitativă a serviciilor. | 1. Prestatorul serviciului deține și aplică procedura de identificare a necesităților de formare a personalului.
2. Prestatorul serviciului are un Plan de formare continuă a personalului serviciului.
3. Personalul serviciului participă anual la cursuri de formare profesională continuă cu durata de minim 20 de ore.
4. Prestatorul serviciului anual planifică mijloace financiare pentru cursurile de formare.
 |

**Standardul nr. 17 – Abordarea strategică**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standard** | **Rezultat** | **Indicatori de realizare** |
| Prestatorul definește priorități pentru dezvoltarea serviciului în conformitate cu scopul și obiectivele serviciului.  | Conținutul serviciului corespunde necesităților beneficiarilor. | 1. Prestatorul elaborează Programe de dezvoltare a serviciului în baza:

- analizei necesităților și profilului beneficiarilor;- cadrul normativ; - dezvoltării cadrului instituțional și metodologic. b) Prestatorul are aprobate Planuri anuale de activitate cu indicatori de realizare corelate cu Programul de dezvoltare a serviciului. c) Prestatorul evaluează impactul serviciilor prestate conform indicatorilor calitativi și cantitativi de performanță a Serviciului. |