

4) Participarea specialiștilor la ședințele echipei multidisciplinare este fixată în scris și anexată la dosarul beneficiarului.

#### **Participarea beneficiarului – standardul 5**

13. Prestatorul de serviciu asigură participarea beneficiarilor la toate etapele prestării serviciului, inclusiv în procesul de monitorizare, evaluare și dezvoltare a serviciului.

14. **Rezultatul scontat:** Participarea beneficiarilor contribuie la îmbunătățirea calității îngrijirii oferite.

#### **15. Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul de serviciu are proceduri clare cu privire la exprimarea opiniei și participarea beneficiarilor în luarea deciziilor care îl vizează la toate etapele prestării serviciului, procedurile respective fiind ajustate inclusiv la particularitățile de vârstă și abilitățile de comunicare ale copilului.

2) Prestatorul de serviciu creează condiții pentru exprimarea opiniei beneficiarilor despre calitatea asistenței oferite prin diferite modalități (prin telefon, discuții individuale, în scris etc.).

3) În cadrul activităților de sprijin familial secundar asistentul social comunitar:

a) realizează cu regularitate discuții individuale cu copilul și membrii familiei acestuia în scopul îmbunătățirii asistenței oferite, care sînt înregistrate în dosarul beneficiarului;

b) asigură informarea copilului și membrilor familiei acestuia despre acțiunile întreprinse ca urmare a consultării opiniei lor, precum și despre motivele neluării în considerare a propunerilor copilului sau părinților, în cazurile în care acestea contravin interesului superior al copilului, sau nu sînt relevante scopului și obiectivelor serviciului.

#### **Confidențialitatea informației – standardul 6**

16. Prestatorul de serviciu creează condiții pentru asigurarea confidențialității informației cu privire la datele cu caracter personal ale beneficiarilor.

17. **Rezultatul scontat:** Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

#### **18. Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul de serviciu dispune de reguli interne cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal, care este adusă la cunoștința beneficiarilor înainte de evaluarea inițială.

2) Personalul serviciului cunoaște regulile de operare cu informațiile cu caracter personal.

## **CAPITOLUL II. INTERESUL SUPERIOR AL COPILULUI**

#### **Identitatea copilului – standardul 7**

19. Prestatorul de serviciu asigură respectarea identității copilului și familiei acestuia și contribuie la formarea acesteia.

20. **Rezultatul scontat:** Prestarea serviciului contribuie la dezvoltarea armonioasă a personalității și formarea identității de sine, bazate pe respectul față de copil, familia acestuia, cultura, etnia, religia și dizabilitatea lui.

21. **Indicatori de realizare:**

1) Personalul serviciului creează condiții și aplică, în procesul de comunicare cu copilul și familia acestuia metode care contribuie la formarea autoaprecierii, încrederii și respectului de sine.

2) Copilul și familia acestuia sînt încurajați să înțeleagă și să prețuiască patrimoniul său cultural, etnic și religios.

#### **Nondiscriminare – standardul 8**

22. Prestatorul de serviciu asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciului.

23. **Rezultatul scontat:** Prestarea serviciului este realizată fără nici o discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinii politice sau de altă natură, de cetățenie, apartenența

etică sau origine socială, de statutul obținut prin naștere, de situația materială, de gradul și tipul de dizabilitate, de aspectele specifice de creștere și educație a copiilor, a părinților lor ori a altor reprezentanți legali ai acestora, de locul aflării lor (familie, instituție educațională, serviciu social, instituție medicală, comunitate etc.).

**24. Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul serviciului informează personalul serviciului privind prevederile legale în domeniul nondiscriminării.

2) Personalul serviciului cunoaște prevederile legale în domeniul nondiscriminării și aplică metode și practici nondiscriminatorii în procesul de prestare a serviciului.

**Respectarea demnității și dreptul la viața privată – standardul 9**

25. Prestatorul de serviciu încurajează independența copilului și membrilor familiei acestuia și respectă dreptul acestora la viața privată.

26. **Rezultatul scontat:** Copilul și membrii familiei acestuia beneficiază de activități care contribuie la formarea demnității personale, autoaprecierii și încrederii în sine.

**27. Indicatori de realizare:**

1) Asistentul social comunitar creează condiții și aplică metode de comunicare ce denotă respectul față de demnitatea umană și viața privată a beneficiarilor.

2) Asistentul social comunitar abordează cu atenție dorința/nedorința copilului și familiei acestuia de a oferi informații cu privire la viața personală și familia sa.

**Dezvoltarea și consolidarea relațiilor între membrii familiei – standardul 10**

28. Prestatorul de serviciu asigură condiții și încurajează dezvoltarea și consolidarea relațiilor între membrii familiei.

29. **Rezultatul scontat:** Relațiile între membrii familiei sînt dezvoltate și consolidate.

**30. Indicatori de realizare:**

1) În funcție de rezultatele evaluării inițiale și complexe a beneficiarilor, planul individual de asistență conține măsuri menite pentru dezvoltarea și/sau consolidarea relațiilor copilului cu membrii familiei și alte persoane apropiate copilului, relațiilor între membrii familiei.

2) Personalul serviciului contribuie la implementarea activităților practice pentru susținerea și/sau asistența beneficiarilor în vederea dezvoltării și/sau consolidării relațiilor, în urma cărora sînt diminuate sau înlăturate problemele de relaționare, care au condus la crearea situației de risc pentru copil sau care împiedicau (re)integrarea copilului în familie.

### CAPITOLUL III. DEZVOLTAREA ȘI PROTECȚIA COPILULUI

**Sănătatea și mediul sănătos de viață – standardul 11**

31. Prestatorul de serviciu asigură realizarea activităților pentru menținerea sănătății fizice și emoționale a copilului și familiei acestuia, precum și pentru formarea unui mod sănătos de viață a acestora.

32. **Rezultatul scontat:** Serviciul contribuie la menținerea/îmbunătățirea stării sănătății copilului și familiei acestuia.

**33. Indicatori de realizare:**

1) Asistentul social comunitar în cooperare cu specialiști din domeniul ocrotirii sănătății identifică, planifică și contribuie la realizarea activităților de sprijin familial primar în vederea promovării unui mod sănătos de viață, ținînd cont de prioritățile programelor naționale în domeniul sănătății publice, necesităților familiilor cu copii.

2) În cadrul activităților de sprijin familial secundar asistentul social comunitar cooperează cu medicul de familie, asistentul medicului de familie în vederea menținerii/îmbunătățirii stării sănătății copilului și familiei acestuia, conform necesităților identificate.

3) În cadrul activităților de sprijin familial secundar asistentul social comunitar în funcție de necesitățile identificate, include în planul individual de asistență activități concrete privind modul sănătos de viață, alimentație corectă și pregătirea hranei, precum și formarea, dezvoltarea

deprinderilor de igienă personală și a locuinței.

#### **Educația, timp liber și activități – standardul 12**

34. Prestatorul de serviciu asigură realizarea activităților de promovare a incluziunii educaționale a copilului, promovare a dreptului copilului la timp liber și implicare a copilului și părinților în activități sportive, culturale și artistice în corespundere cu interesele copilului.

35. **Rezultatul scontat:** Incluziunea educațională și implicarea copilului în diverse activități sportive, culturale și artistice contribuie la dezvoltarea intelectuală și fizică a copilului și integrarea socială a acestuia.

#### **36. Indicatori de realizare:**

1) Asistentul social comunitar în cooperare cu specialiștii din domeniul educației identifică, planifică și contribuie la realizarea activităților în vederea incluziunii educaționale a copilului.

2) În cadrul activităților de sprijin familial secundar asistentul social comunitar, în funcție de necesitățile identificate, include în planul individual de asistență activități concrete privind satisfacerea necesităților educaționale ale copilului.

3) Asistentul social comunitar întreprinde acțiuni de mobilizare a comunității în scopul organizării activităților sportive, culturale și artistice în corespundere cu interesele copilului.

4) În cadrul activităților de sprijin familial secundar asistentul social comunitar realizează măsuri de sensibilizare și monitorizare a părinților privind necesitatea asigurării activităților de învățare și de petrecere a timpului liber și creării în cadrul familiei unui mediu stimulator și oportunității de dezvoltare multilaterală a copilului.

#### **Protecția de violență, neglijare și exploatare – standardul 13**

37. Prestatorul de serviciu asigură activități de informare și sensibilizare a comunității în scopul prevenirii și combaterii violenței, neglijării și exploatării copilului, precum și acțiuni specifice de asistență și suport a familiilor cu copii în situație de risc, în scopul consolidării capacităților acestora de a preveni și asigura protecția copilului de violență, neglijare și exploatare.

38. **Rezultatul scontat:** Copilul este protejat de violență, neglijare, exploatare.

#### **39. Indicatori de realizare:**

1) Copiii și familiile acestora sînt informați și cunosc formele și semnele violenței, neglijării și exploatării, măsurile nonviolente de disciplinare ale copilului, responsabilitățile parentale, sancțiunile prevăzute în legislația națională și modalitatea de raportare a cazurilor de violență, neglijare și exploatare.

2) Asistentul social comunitar facilitează accesul copilului și familiei acestuia la servicii specializate de consiliere și reabilitare în funcție de necesitățile acestora.

3) În cazul recepționării sesizărilor referitoare la cazurile suspecte de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului, personalul serviciului acționează conform prevederilor mecanismului intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării, traficului.

4) Personalul serviciului, în comun cu autoritatea tutelară locală și/sau teritorială, asigură protecția și asistența copilului victimă a violenței, neglijării și exploatării, evitînd victimizarea repetată a acestuia.

#### **Condiții sigure de viață – standardul 14**

40. Prestatorul de serviciu realizează activități de informare și sensibilizare a comunității privind modalitățile de asigurare a mediului sigur de viață pentru copii în vederea prevenirii accidentelor și traumatismelor copiilor.

41. **Rezultatul scontat:** Serviciul contribuie la asigurarea unui mediu sigur de viață pentru copii și prevenirea accidentelor și traumatismelor la copii.

#### **42. Indicatori de realizare:**

1) Membrii comunității și, în special, familiile cu copii în situație de risc cunosc măsurile necesare pentru asigurarea unui mediu sigur de viață pentru copii și prevenirea accidentelor și traumatismelor la copii.

2) Copiii asistați în cadrul serviciului, în funcție de vîrsta și nivelul de dezvoltare cunosc pericolele pentru viața și sănătatea lor, măsurile de prevenire a accidentelor și traumatismelor.

3) Asistentul social comunitar, în cadrul sprijinului familial secundar în funcție de pericolele identificate, întreprinde măsuri concrete de asigurare a unui mediu sigur de viață pentru copii și prevenirea accidentelor și traumatismelor la copii, măsurile respective fiind reflectate în planul individual de asistență.

#### **Depunerea și examinarea plîngerilor – standardul 15**

43. Prestatorul de serviciu asigură copilului și familiei acestuia posibilitatea de a depune plîngeri cu privire la calitatea serviciului prestat, inclusiv cu privire la cazurile de violență, exploatare și neglijare identificate pe parcursul prestării serviciului.

44. **Rezultatul scontat:** Aplicarea procedurilor de depunere și examinare a plîngerilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate copilului.

#### **45. Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul de serviciu dispune de o procedură de depunere și examinare a plîngerilor.
- 2) Prestatorul de serviciu asigură informarea copilului și familiei acestuia și personalului serviciului despre procedura de depunere și examinare a plîngerilor.
- 3) Prestatorul de serviciu dispune de Registrul de înregistrare a plîngerilor, care conține inclusiv informații privind modul de examinare a plîngerilor și măsurile întreprinse.

## **CAPITOLUL IV. ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI**

### **Secțiunea 1. SPRIJIN FAMILIAL PRIMAR**

#### **Programe comunitare de prevenire primară – standardul 16**

46. Prestatorul serviciului asigură realizarea programelor de prevenire și intervenție primară pentru înlăturarea factorilor de risc, care ar putea afecta familiile cu copii, axate pe consolidarea cunoștințelor și abilităților cu privire la creșterea, educația, dezvoltarea și protecția copilului.

47. **Rezultatul scontat:** Familiile cu copii beneficiază de programe de prevenire și intervenție primară orientate spre consolidarea cunoștințelor și abilităților cu privire la creșterea, educația, dezvoltarea și protecția copilului.

#### **48. Indicatori de realizare:**

1) Asistentul social comunitar realizează sistematic activități de informare a comunității și, în special, a familiilor cu copii, în scopul consolidării cunoștințelor și abilităților cu privire la creșterea, educația, dezvoltarea și protecția copilului, conform standardelor minime de calitate ale serviciului.

2) Asistentul social comunitar aplică programe de prevenire și intervenție primară orientate spre consolidarea mediului familial și a factorilor protectori din interiorul familiei, în cooperare cu alți specialiști, reprezentanți ai instituțiilor, organizațiilor.

3) Programele de prevenire și intervenție timpurie se bazează pe cunoașterea necesităților, riscurilor, problemelor grupurilor și ale populației și sînt adresate tuturor familiilor cu copii.

#### **Acces la resursele de asistență și suport – standardul 17**

49. Asistentul social comunitar facilitează accesul familiilor cu copii la resursele de asistență și suport.

50. **Rezultatul scontat:** Familiile cu copii accesează resursele de asistență și suport în vederea consolidării capacităților familiilor și prevenirii situațiilor de risc.

#### **51. Indicatori de realizare:**

1) Asistentul social comunitar informează despre și facilitează accesul familiilor cu copii la resursele de asistență și suport existente în comunitate, precum și cele existente la nivel de raion/municipiu, după necesitate.

2) Familiile cu copii cunosc despre resursele de asistență și suport disponibile.

**Identificarea și evaluarea inițială a familiilor cu copii care prezintă posibile semne de**