

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

13. Prestatorul de serviciu asigură participarea copilului și, după caz, a părinților în procesul de planificare a activităților și de evaluare a calității Serviciului.

14. Rezultatul scontat: Participarea copiilor și, după caz, a părinților contribuie la îmbunătățirea calității îngrijirii oferite.

15. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu utilizează proceduri clare privind exprimarea opiniei și participarea copilului la luarea deciziilor care îl vizează la toate etapele prestării serviciului, acestea fiind ajustate la particularitățile de vârstă, starea de sănătate și la abilitățile de comunicare ale copilului.

2) Prestatorul de serviciu creează copilului și părinților acestuia condiții pentru exprimarea opiniei despre calitatea îngrijirii prin diferite modalități (prin telefon, discuții individuale, în scris etc.).

3) Persoana-cheie asigură informarea copilului și părinților acestuia despre acțiunile întreprinse ca urmare a consultării opiniei lor, precum și despre motivele neglijării propunerilor oferite de către copil sau părinți, 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 copilului, familiei și personalului din cadrul Centrului.

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

18. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu dispune de reguli interne cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal, care sînt aduse la cunoștința copilului și familiei acestuia la momentul plasării lui în Centru.

2) Personalul Centrului cunoaște regulile de operare cu informația cu caracter personal.

## **Capitolul II**

### **INTERESUL SUPERIOR AL COPILULUI**

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

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

20. Rezultatul scontat: Îngrijirea copilului contribuie la dezvoltarea armonioasă a personalității și la formarea identității de sine, bazîndu-se pe respectul față de copil, de familia acestuia, cultura, etnia, religia, precum și de dizabilitatea lui.

21. Indicatorii de realizare:

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

2) Prestatorul de serviciu facilitează și încurajează menținerea contactului copilului cu familia lui, cu prietenii și cu alte persoane importante, asigurînd accesul acestuia la informațiile despre proveniența și unele aspecte din viața sa.

3) Copilul este încurajat să înțeleagă și să prețuiască patrimoniul său cultural, etnic și religios.

4) Personalul Centrului asigură păstrarea obiectelor personale din trecutul copilului (scrisori, fotografii, cărți etc.), care sînt importante pentru menținerea identității copilului.

5) Personalul Centrului împreună cu copilul lucrează asupra „Cărții vieții”, care este transmisă copilului la încetarea plasamentului. În procesul de acumulare a informațiilor privind identitatea copilului sînt consultați părinții, membrii familiei extinse și alte persoane importante pentru copil.

## Nondiscriminarea – 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 nicio discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinii politice sau de altă natură, de cetățenie, apartenența etnică sau originea 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 de serviciu informează personalul Centrului privind prevederile legale în domeniul nondiscriminării.

2) Personalul Centrului 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. Personalul Centrului încurajează independența copilului și respectă dreptul copilului la viața privată.

26. Rezultatul scontat: Copilul beneficiază de îngrijire și educație, care contribuie la formarea demnității personale, a autoaprecierii și a încrederii în sine.

27. Indicatorii de realizare:

1) Personalul Centrului creează condiții și aplică metode de comunicare importante pentru formarea demnității personale, a autoaprecierii, a încrederii și a respectului de sine la copil.

2) Personalul Centrului abordează cu atenție dorința/nedorința copilului plasat în Serviciu de a oferi informații cu privire la viața personală și la familia sa.

3) Personalul Centrului oferă copilului spațiu privat și intimitate, precum și posibilitatea de a păstra în siguranță bunurile personale.

## Menținerea, dezvoltarea relațiilor cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate copilului – standardul 10

28. Personalul Centrului asigură condiții și încurajează menținerea relației copilului cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui.

29. Rezultatul scontat: Copilul se află în relații bune cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui.

30. Indicatorii de realizare:

1) În funcție de rezultatele evaluării necesităților de asistență și dezvoltare ale copilului, planul individualizat de servicii conține măsuri pentru menținerea și/sau dezvoltarea relației copilului cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui, precum și măsuri de stimulare a membrilor familiei și altor persoane apropiate copilului în vederea menținerii și/sau dezvoltării relațiilor cu acesta.

2) Managerul de caz împreună cu persoana-cheie vor contribui la implementarea activităților practice pentru susținerea și/sau asistența copilului, în vederea menținerii și/sau dezvoltării relației copilului cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate lui.

3) În cazul în care frații și surorile nu sînt plasați împreună, prestatorul de serviciu asigură aranjamente pentru relaționarea lor cu regularitate, inclusiv petrecerea vacanțelor împreună.

4) În cazul în care unul sau ambii părinți se află în instituții penitenciare sau medicale (curative), prestatorul de serviciu asigură organizarea vizitelor, nu mai rar de o dată la trei luni, și transportarea copilului pentru vizitarea membrilor familiei, dacă aceste vizite nu contravin interesului superior al copilului.

5) Vizitarea copilului de către membrii familiei și de către alte persoane apropiate acestuia, precum și vizitarea acestora de către copil sînt înscrise de către persoana-cheie în registrul

vizitelor.

6) Rezultatele vizitelor copilului sînt analizate în procesul de revizuire a planului individualizat de servicii.

### **Capitolul III**

#### **DEZVOLTAREA COPILULUI**

##### **Sănătatea copilului – standardul 11**

31. Prestatorul de serviciu asigură condiții și abilități adecvate pentru menținerea sănătății fizice și emoționale a copilului, precum și pentru formarea unui mod sănătos de viață.

32. Rezultatul scontat: Copiii cresc și se dezvoltă într-un mediu sănătos.

33. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu asigură evaluarea necesităților de sănătate ale copilului, care este parte a raportului de evaluare a necesităților de asistență și dezvoltare ale copilului (istoria medicală, înregistrările examinărilor de dezvoltare, tratamentele și intervențiile medicale anterioare, alergiile sau reacțiile adverse la medicamente, datele despre imunizare etc.).

2) Persoana-cheie plasează copilul în evidența medicului de familie în cel mult trei zile de la momentul admiterii acestuia în Centru.

3) Persoana-cheie asigură prezența copilului la examenul medical în conformitate cu recomandările medicului de familie/medicilor specialiști.

4) Personalul Centrului cunoaște și respectă recomandările medicilor și specialiștilor de profil, administrează cu strictețe tratamentul copilului și realizează măsurile de prevenție.

5) Personalul Centrului aplică metode educative adecvate atît nivelului de vîrstă, cît și tipului de probleme, pentru a stimula copiii să adopte un stil de viață sănătos, să respecte igiena personală, alimentația sănătoasă și să practice exercițiul fizic.

6) Personalul Centrului asigură derularea programelor de educație sexuală și educație împotriva fumatului, a consumului de droguri și a băuturilor alcoolice. Se încurajează cunoașterea de către fiecare copil, în funcție de gradul de înțelegere, a riscurilor de îmbolnăvire.

7) Copiilor li se oferă oportunitatea să discute deschis și onest cu personalul Centrului și cu colegii lor despre problemele apărute (consum de alcool, droguri, substanțe stupefiante, fumat, sănătate sexuală etc.).

8) Centrul deține un registru de evidență a administrării tratamentelor medicamentoase și a primului ajutor acordat copilului.

9) Centrul dispune, în mod obligatoriu, de trusă medicală pentru stările de urgență, care este păstrată în siguranță.

10) Personalul Centrului este instruit cu privire la acordarea primului ajutor.

11) În biroul personalului Centrului se afișează lista cu numerele de telefoane ale persoanelor și serviciilor de contact pentru cazurile de urgență.

12) Fiecare angajat al Centrului oferă copiilor un exemplu personal de stil de viață sănătos și de comportament adecvat în comunitate.

##### **Igiena copilului – standardul 12**

34. Prestatorul de serviciu asigură copilului condiții pentru igiena personală, precum și îl asistă în formarea deprinderilor de autoîngrijire.

35. Rezultatul scontat: Copilul are deprinderi pentru menținerea igienei personale, a curățeniei hainelor, a obiectelor personale și a spațiului locativ.

36. Indicatorii de realizare:

1) Copilului îi sînt formate deprinderi de autoîngrijire, fiind învățat să păstreze obiectele personale și să le mențină în curățenie.

2) Prestatorul de serviciu asigură copilului obiecte pentru igienă personală: periuță și pastă de dinți, șampon, pieptăn, prosop personal, lenjerie de pat și de corp, care sînt menținute în curățenie.

3) Locuința, mobilierul și comoditățile (baie, toaletă etc.) din cadrul Centrului sînt menținute în curățenie și igienizate corespunzător.

#### **Alimentația și pregătirea meselor – standardul 13**

37. Prestatorul de serviciu asigură copilului o alimentație sănătoasă, în corespundere cu particularitățile de vîrstă și necesitățile fiziologice ale acestuia, precum și cu preferințele lui.

38. Rezultatul scontat: Copilul beneficiază de nutriție sănătoasă, adaptată necesităților și dorințelor lui, avînd oportunitatea să participe la planificarea meniului, procurarea alimentelor și, după caz, la pregătirea hranei.

39. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu asigură copiii cu produse alimentare de calitate și nutritive, în cantități suficiente, care corespund necesităților fiziologice și individuale ale copilului.

2) Personalul Centrului oferă posibilitate copilului, dacă acesta dorește, să participe la întocmirea meniului, procurarea alimentelor și la prepararea hranei.

3) Întocmirea meniului este asigurată de bucătar, care ia în considerare preferințele alimentare ale copiilor, specificul cultural și religios, precum și tipul de dietă al acestora.

4) Personalul Centrului organizează alimentația copiilor conform vîrstei, dar nu mai puțin de 4 ori pe zi, în baza normelor fiziologice de consum per zi pentru un copil stabilite de legislația în vigoare.

5) Bucătarul completează zilnic registrul meniurilor.

6) Centrul dispune de spațiu pentru prepararea hranei – bucătărie – și spațiu pentru servirea mesei – sufragerie.

7) Spațiile amenajate pentru prepararea hranei și servirea mesei corespund normelor sanitaro-igienice în vigoare, sînt curate, confortabile, funcționale și special amenajate în aceste scopuri.

8) Bucătăria și sufrageria sînt amplasate într-un loc sigur și accesibil pentru copii, fiind asigurat accesul direct din bucătărie în sufragerie.

9) Bucătăria este dotată corespunzător pentru gătit, păstrarea alimentelor și pentru spălarea veselei.

10) Sufrageria și mobilierul acesteia corespund numărului de copii și al personalului care ia masa cu ei, precum și necesităților individuale ale copiilor.

11) În apropierea spațiului destinat servirii hranei sînt amplasate spații igienico-sanitare (lavoar, toaletă).

12) Copiii au acces la acest spațiu și pot să-și pregătească oricînd gustări și băuturi în perioada dintre mese.

#### **Educația – standardul 14**

40. Prestatorul de serviciu facilitează încadrarea copilului în programe și/sau instituții educaționale conform necesităților de dezvoltare și educaționale ale acestuia.

41. Rezultatul scontat: Copilul este încadrat în programe și instituții educaționale conform vîrstei și/sau necesităților educaționale.

42. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu facilitează accesul copilului la instruire și educație în instituțiile de învățămînt din comunitate.

2) Personalul Centrului oferă copiilor suport la pregătirea temelor, activități destinate să dezvolte capacitatea de a fi independent în viața cotidiană, precum și susținere în dezvoltarea cognitivă și afectivă.

3) Personalul Centrului vizitează cu regularitate instituția de învățămînt, participă la ședințele cu părinții și la activitățile extrașcolare desfășurate în cadrul instituției de învățămînt.

4) În cazul copiilor cu cerințe educaționale speciale, dosarul conține o copie a planului educațional individualizat, elaborat de echipa PEI din cadrul instituției de învățămînt. În dosar sînt păstrate și alte documente relevante, inclusiv înregistrări ale istoriei educaționale și descrierea necesităților educaționale speciale.

5) Rezultatele obținute de copil în procesul educațional sînt înregistrate în dosarul copilului.