

**REGULAMENTUL**  
**privind organizarea și funcționarea**  
**Serviciului social „Centrul maternal de plasament pentru**  
**cuplu mamă-copil ” și Standardele minime de calitate**

**Capitolul I**  
**Dispoziții generale**

1. Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social „Centrul maternal de plasament pentru cuplu mamă-copil” (în continuare – *Regulamentul*) stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului social „Centrul maternal de plasament pentru cuplu mamă-copil” (în continuare Centrul maternal) de pe lângă Direcția generală pentru protecția drepturilor copilului (în continuare *Centrul maternal*).
2. Centrul maternal este un serviciu social specializat care oferă protecție cuplului mamă-copil, a cărui misiune este de a asigura formarea, menținerea și întărirea legăturilor familiale.
3. Prestatorul Serviciului social „Centrul maternal de plasament pentru cuplu mamă-copil” este Direcția generală pentru protecția drepturilor copilului (în continuare–*DGPDC*).
4. Prestarea serviciului se realizează în baza Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social „Centrul maternal de plasament pentru cuplu mamă-copil”, a standardelor minime de calitate și a metodologiei, aprobate de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.
5. Centrul maternal este un serviciu social a cărui misiune este de a asigura formarea, menținerea și întărirea legăturilor familiale ale femeilor sau cu copii cu vârsta mai mare de 6 ani, aflate în situații de dificultate pentru 7 cupluri mamă-copil (7 adulți și 13 copii) concomitent pentru o perioadă de 6 luni cu posibilitatea de prelungire a plasamentului pentru încă 6 luni în caz de necesitate, în baza evaluării rezultatelor serviciilor acordate cuplului mamă-copil și revizuirea Planului individualizat de asistență.
6. Prezentul Regulament este elaborat în baza Legii cu privire la serviciile sociale nr. 123 din 18.06.2010, Legii asistenței sociale nr. 547 din 25.12.2003 cu modificările ulterioare, precum și Hotărîrea Guvernului nr.1019 din 02.09.2008 cu privire la aprobarea standardelor minime de calitate privind serviciilor sociale prestate în cadrul Centrelor Maternale.
7. În sensul prezentului Regulament noțiunile utilizate semnifică:
  - a) *beneficiari de servicii ai Centrului maternal* – mama și copil (copii), inclusiv refugiate sau deplasat internațional din cauza războiului din Ucraina, care

se află în situație de risc social și solicită prestarea serviciilor sociale specializate;

b) *situații critice* – ansamblul circumstanțelor psihosociale și fizice, care prezintă un pericol iminent pentru viața și integritatea fiziologică și psihosocială a persoanei (persoanelor), necesitând intervenție în regim de urgență;

c) *plan individualizat de asistență* – totalitatea serviciilor acordate beneficiarului, în baza evaluării complexe a necesităților acestuia de către managerul de caz, în scopul dezvoltării capacităților pentru o viață independentă și al (re)integrării în familie și comunitate;

d) *(re)integrare în familie și societate* – acțiuni specifice în vederea asigurării accesului și menținerii cuplului mamă-copil în familia sa biologică sau extinsă și participarea acestuia la viața comunității de apartenență.

## Capitolul I

### Scopul, obiectivele și principiile serviciului social Centrul maternal

**8. Scopul Centrului maternal** este de a preveni abandonul copilului prin oferirea unui mediu de suport cuplului mamă-copil aflat în dificultate, dezvoltarea abilităților parentale ale mamei, precum și medierea relațiilor cu familia extinsă în vederea (re)integrării în mediul familial.

**9.** Centrul maternal oferă cuplului mamă-copil aflat în dificultate, în funcție de necesitățile beneficiarilor, servicii de găzduire, îngrijire, educație, asistență medicală, socială, psihologică și de (re)integrare.

**10. Obiectivele generale ale Centrului maternal** sînt:

- a) crearea condițiilor necesare pentru dezvoltarea adecvată a copilului;
- b) formarea abilităților parentale și a atașamentului mamei față de copil;
- c) (re)integrarea cuplului mamă-copil în familie și societate.

**11. Activitatea Centrului maternal** are la bază următoarele **principii**:

- a) principiul respectării drepturilor și demnității omului;
- b) principiul confidențialității și respectării dreptului cuplului mamă-copil la intimitate și viață privată;
- c) principiul abordării comprehensive și multidimensionale ale fiecărui caz în parte;
- d) principiul abordării individualizate a beneficiarului;
- e) principiul intervenției planificate;
- f) principiul continuității serviciilor sociale;
- g) principiul colaborării și parteneriatului Centrului maternal cu serviciile sociale din comunitate;
- h) principiul îmbunătățirii continue a calității serviciilor prestate;
- i) principiul recunoașterii valorii fiecărei persoane;
- j) principiul protecției beneficiarelor împotriva abuzului;
- k) principiul diminuării excluziunii sociale și creșterii posibilităților de participare socială;

- l) principiul dezinstituționalizării.

### **Capitolul III**

#### **Organizarea și funcționarea Centrului maternal**

##### **Secțiunea 1**

##### **Competențele prestatorului de serviciu Centrul maternal**

**12.** Pornind de la modul de organizare și funcționare a Centrului maternal, prestatorul de serviciu realizează următoarele atribuții:

- a) crează și prestează serviciul Centrul maternal în conformitate cu Standardele minime de calitate ale acestuia;
- b) asigură acreditarea Centrului maternal în conformitate cu legislația în vigoare;
- c) încheie acorduri de parteneriat, contracte de locațiune cu autoritățile publice locale și centrale, cu instituții publice sau private și organizații ale societății civile în vederea asigurării funcționalității serviciului Centrul maternal;
- d) Utilizează procedura privind admiterea, suspendarea sau încetarea plasamentului beneficiarilor în Centrul maternal.
- e) Delegează o persoană responsabilă de activitățile de management ale Centrului maternal, inclusiv supervizarea personalului implicat în asistența directă a beneficiarilor și monitorizarea progreselor beneficiarilor în serviciu în baza planurilor individualizate de asistență.
- f) Asigură activitatea personalului în măsura în care serviciul Centrul maternal să funcționeze în corespundere cu Standardele minime de calitate pentru acest serviciu.
- g) Asigură gestionarea bunurilor imobile procurate/închiriate în scopul prestării serviciului Centrul maternal, precum și a bunurilor luate în locațiune sau procurate în scopul prestării serviciului social Centrul maternal.
- h) Întreprinde măsurile necesare în vederea asigurării Centrului maternal cu apă, electricitate, încălzire, canalizare, etc.
- i) Respectă drepturile beneficiarilor în procesul de prestare a serviciului Centrului maternal.
- j) Respectă procedura de înregistrare și soluționare a plângerilor privind funcționarea serviciului Centrul maternal, conform prevederilor legislației.

##### **Secțiunea a 2-a**

##### **Solicitarea plasamentului în Centrul maternal**

**13.** Admiterea în cadrul Centrului maternal poate fi realizată la cererea solicitantului.

Cererea este depusă către Prestatorul de serviciu. Prestatorul completează dosarul solicitantului cu următoarele acte:

- a. copia de pe actul de identitate;
- b. raportul de evaluare inițială a solicitantului de servicii sociale;
- c. extrasul din cartela medicală;

- 14.** Cuplul mamă-copil este admis în Centrul maternal fără discriminare, indiferent de rasă, culoare, religie, opinie politică, naționalitate, apartenență etnică și socială, stare civilă etc.
- 15.** Admiterea în Centrul maternal se realizează și în baza referirii cuplului mamă-copil de către autoritatea tutelară locală din circumscripția mun. Chișinău sau în regim de urgență.
- 16.** Beneficiarii de servicii sînt informați despre drepturile și obligațiile ce le revin pe toată perioada de plasament.
- 17.** Admiterea beneficiarilor în serviciu în regim de urgență permite primirea, în orice moment, a oricărui cuplu mamă-copil aflat în situații critice. Prestatorul de serviciu sau Centrul maternal anunță autoritatea tutelară de la locul de trai al mamei, în termen de maxim 3 zile, despre plasamentul cuplului mamă-copil în Centrul maternal.
- 18.** Reprezentanții autorității tutelare locale, în comun cu personalul Centrului, perfectează dosarul cuplului mamă-copil, în maxim 30 de zile de la data plasării cuplului mamă-copil în Centrul maternal.

### **Secțiunea a 3-a**

#### **Criteriile de admitere în serviciul Centrul maternal**

- 19.** În procesul examinării cererilor solicitanților de admitere în serviciu, prestatorul de serviciu va lua în considerare următoarele criterii de admitere:
  - a) Solicitanții de servicii în Centrul maternal sunt cuplurile mamă-copil/copii aflate în una din următoarele situații de risc social: mame cu intenție de abandon (mame solitare, mame minore, victime a violenței în familie sau traficului de ființe umane, mame provenind din familii cu venituri mici, marginalizate; mame cu copii care nu au locuință, și situația în care se află prezintă un risc major pentru siguranța și sănătatea copilului;
  - b) Solicitanții de servicii în Centrul maternal sunt cuplurile mamă-copil/copii abuzate sau neglijate: mamă și/sau copilul abuzați sub diferite forme în familie; copilul victimă a oricărei forme de abuz sau neglijare, etc.;
  - c) Solicitanții de servicii în Centrul maternal sunt cuplurile mamă-copil/copii incluse într-un program de restabilire a legăturii familiale: situații în care copilul a trecut printr-o formă de protecție (de tip familial sau rezidențial) și este necesară o etapă intermediară de asistență complexă și suport pentru mamă în vederea reintegrării familiale definitive a copilului;

- d) Solicitanții de servicii în Centrul maternal sunt cuplurile mamă-copil/copii refugiate sau deplasate internațional din cauza războiului din Ucraina.

**20.**De serviciile Centrului maternal beneficiază cuplurile mamă-copil/copii, în care copilul depășește vârsta de 6 ani.

#### **Secțiunea a 4-a** **Plasamentul beneficiarului în serviciul Centrul maternal**

**21.**Admiterea solicitantului în Centrul maternal este decisă de către Prestator, dacă:

- a) acesta îndeplinește cumulativ criteriile de admitere în serviciu;
- b) plasamentul în serviciu este măsura de protecție cea mai potrivită pentru solicitant, ținându-se cont de toate circumstanțele cazului, necesitățile individuale ale acestuia, cerințele sale și prevederile prezentului Regulament;
- c) nu există circumstanțe care ar putea afecta integritatea fizică sau psihică a altor beneficiari ai serviciului sau personalului acestuia și sunt îndeplinite condițiile de compatibilitate între beneficiarii serviciului plasați în aceeași perioadă de plasament.

**22.**Centrul maternal asigură cuplului mamă-copil găzduire și asistență de specialitate.

**23.**Asistența de specialitate include: îngrijire, consiliere, acompaniere, sprijin psihologic și suport social, educație, orientare profesională și alte servicii/activități adecvate pentru integrarea socială a cuplului mamă-copil.

**24.**Asistența cuplului mamă-copil se realizează în baza Programului individualizat de servicii, care abordează componente legate de educația și responsabilitatea mamei în relația sa cu copilul, asigurarea sănătății fizice și mintale a mamei și a copilului, pregătirea (re)integrării sociofamiliale.

**25.**Plasamentul cuplului mamă-copil în Centrul maternal are un caracter temporar și prevede:

- a) perfectarea și actualizarea dosarului cuplului mamă-copil de către specialiștii în protecția dreptului copilului din cadrul DGPDC și în parteneriat cu autoritățile administrației publice locale de la locul de trai al cuplului;
- b) evaluarea complexă a necesităților cuplului;
- c) elaborarea și dezvoltarea Programului individualizat de asistență de către echipa multidisciplinară (asistent social /asistentă socială, psiholog/psihologă, asistent medical/asistentă medicală, specialistul în protecția dreptului copilului), în baza evaluării personalizate și complexe a necesităților cuplului mamă-copil, cu participarea directă a mamei;
- d) elaborarea Programului individualizat de asistență în termen de 15 zile de la admiterea cuplului mamă-copil în Centru, și revizuirea lui, în caz de necesitate, dar nu mai rar de o dată la trei luni;
- e) stabilirea în Programul individualizat de asistență a domeniilor de

- intervenție, a activităților specifice, termenelor de realizare, a responsabililor din interior și a partenerilor din exterior;
- f) oferirea din partea Centrului maternal a protecției cuplului mamă-copil, în baza Programului individualizat de asistență, conform necesităților cuplului;
  - g) coordonarea de către managerul (Șef/șefa) Centrului maternal a tuturor activităților specialiștilor, fiind denumit coordonator de caz, înregistrând, cel puțin o dată la două săptămâni, evoluția cazului, bazându-se pe raportările specialiștilor;
  - h) reevaluarea Programului individualizat de asistență, la fiecare 3 luni, de către echipa multidisciplinară și urmărirea evoluției cazului și eficienței activităților planificate. Concluziile reevaluării sînt înregistrate în dosarul cuplului mamă- copil;
  - i) familiarizarea mamelor cu rezultatele reevaluării Programului individualizat de servicii.

### **Secțiunea a 5-a** **Încetarea plasamentului în Centrul maternal**

- 26.** Reintegrarea în familie și societate a cuplului constituie finalitatea activităților prevăzute în Programul individualizat de asistență.
- 27.** Cuplul mamă-copil beneficiază de servicii de acompaniere și consiliere și în perioada postrezidențială.
- 28.** Specialistul, responsabil de caz, în perioada de pregătire a (re)integrării cuplului mamă- copil:
- a) realizează evaluarea finală a necesităților cuplului mamă-copil;
  - b) efectuează vizite în comunitatea/familia în care va fi (re)integrat cuplul mamă- copil;
  - c) asigură implicarea autorităților administrației publice locale din comunitate în procesul de (re)integrare a cuplului mamă-copil;
  - d) referă cuplul mamă-copil la serviciile sociale existente în comunitatea în care va fi (re)integrat;
  - e) Îndeplinește formalitățile administrative și legale pentru părăsirea Centrului maternal de către cuplul mama-copil/copii.
- 29.** Specialistul, responsabil de caz, cu două săptămâni înainte de părăsirea Centrului maternal de către cuplul mamă-copil/copii, contactează autoritățile administrației publice locale din comunitatea unde acesta va fi (re)integrat, informându-le despre situația mamei și posibilitatea monitorizării în comun a cazului.
- 30.** Centrul maternal oferă servicii de consiliere, acompaniere, suport emoțional familiei și cuplului mamă-copil (re)integrat, încurajînd menținerea unității familiei.
- 31.** După părăsirea Centrului maternal cuplul mamă-copil beneficiază de servicii postrezidențiale pe o perioadă de 6 luni.

- 32.** Specialiștii Centrului maternal, specialiștii structurii teritoriale de asistență socială și în comun cu autoritățile administrației publice locale, participă la asistența și monitorizarea cuplului mamă-copil în perioadă postrezidențială, recomandând vizitarea cuplului, în funcție de necesitate, dar nu mai rar de o dată la două luni.
- 33.** Rezultatele monitorizării sînt înregistrate în fișele de monitorizare postintegrare, care se anexează la dosar.
- 34.** Încetarea imediată a rezidenței cuplului mamă-copil, ca urmare a rezilierii contractului de rezidență, este determinată de încălcarea în mod repetat a Regulamentului de ordine interioară de către mamă sau aducerea de prejudicii vieții copilului, altor beneficiari sau personalului Centrului maternal.

### **Secțiunea a 6-a**

#### **Dosarul personal al beneficiarului din cadrul Serviciului Centrul maternal**

- 35.** Dosarul personal al beneficiarului Centrului maternal conține următoarele acte:
- 1) Decizia de referire a autorității tutelare de la locul de trai al mamei privind necesitatea plasării cuplului mamă-copil în Centrul maternal.
  - 2) Copia buletinului de identitate al mamei.
  - 3) Copia certificatului de naștere al copilului.
  - 4) Copia actului de naștere al copilului.
  - 5) Certificate care atesta că mama este solitară, după caz (Forma nr. 3)
  - 6) Actul de examinare a condițiilor sociale și de trai, întocmit de asistentul social comunitar.
  - 7) Adeverința de la locul de trai privind spațiul locativ.
  - 8) Certificatul despre componența familiei, eliberat de autoritatea administrației publice locale sau de serviciul de exploatare a fondului de locuințe sau de alte instituții în gestiunea cărora se află fondul de locuințe.
  - 9) Date despre situația tatălui copilului, confirmate prin documente oficiale (decedat, dispărut, divorțat, lipsit de drepturi părintești, aflat în detenție, inapt de a-și educa copilul etc.).
  - 10) Certificate despre primirea prestațiilor bănești, în cazul în care acestea au fost stabilite.
  - 11) Fișa de dezvoltare a copilului (forma nr.112) și extrasul din fișa medicală a copilului (forma nr.003), în caz de transfer din spital.
  - 12) Certificatul medical privind contactul cu boli infecțioase.
  - 13) Certificatul medical privind rezultatul examinării copilului la grupa bolilor intestinale.
  - 14) Certificatul medical privind rezultatul microradiografiei mamei.
  - 15) Certificatul medical privind rezultatul examinării mamei la RW și SIDA.
  - 16) Alte certificate, după caz.
- 36.** Dosarul personal al beneficiarului este păstrat de către Prestator cu respectarea

normelor de păstrare a datelor cu caracter personal.

### **Secțiunea a 7-a** **Drepturile și obligațiile beneficiarului**

**37.** Promovarea și respectarea drepturilor beneficiarilor revine, în principal, Prestatorului, personalului serviciului, autorităților publice și organizațiilor societății civile care activează în domeniu.

**38.** Beneficiarul serviciului Centrul maternal are dreptul:

- a) de a fi informat asupra drepturilor și obligațiile sale în calitate de beneficiar al Serviciului și de a fi consultat la luarea tuturor deciziilor;
- b) de a locui într-un mediu fizic accesibil și sigur, pentru viața sa și a copilului;
- c) de a decide și de a-și asuma riscurile în toate aspectele vieții sale, precum și de a-și exprima liber opțiunile;
- d) de a gândi și de a acționa autonom, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari, conform potențialului și dorințelor personale;
- e) de a fi asistat și sprijinit de personalul serviciului pentru dobândirea deprinderilor necesare unei vieți autonome și active;
- f) de a primi asistență și suport din partea personalului Centrului maternal pentru îngrijirea clintativă a copilului;
- g) de a primi prestații de asigurări sociale și prestații de asistență socială, acordate în condițiile legii;
- h) de a primi asistență și suport în gestionarea resurselor financiare obținute din prestații;
- i) de a avea acces la datele, rapoartele și oricare alte informații care îl privesc, întocmite în procesul prestării serviciilor în incinta Centrului maternal;
- j) de a-i fi asigurată confidențialitatea datelor cu caracter personal;
- k) de a solicita suspendarea/încetarea plasamentului în Centrul maternal.

**39.** Beneficiarul Centrului maternal are următoarele obligații:

- a) să comunice Prestatorului de serviciu, în termen de 2 zile lucrătoare de la data la care i-au devenit cunoscute, orice circumstanțe care pot atrage modificarea, suspendarea sau încetarea dreptului său de a fi plasat în Centrul maternal;
- b) să participe la ședințele organizate de prestator pentru întocmirea și revizuirea planului individualizat de asistență și să se implice la implementarea acestuia;
- c) să colaboreze cu personalul din cadrul Centrului maternal și alți specialiști care se ocupă de asistența mamei și a copilului;
- d) să respecte drepturile celorlalți beneficiari;
- e) să respecte prevederile prezentului Regulament și ale Regulamentul intern al Centrului maternal despre care a fost informat;



f) alte obligațiuni în funcție de specificul Centrului maternal.

## **Capitolul IV Managementul Centrului**

### **Secțiunea 1.**

#### **Metodele de management al Centrului maternal și procedurile de raportare**

**40.** Prestatorul de servicii organizează managementul eficient al Centrului maternal în conformitate cu prezentul Regulament și Standardele minime de calitate, asigurând funcționarea calitativă, continuitatea și respectarea drepturilor beneficiarilor.

**41.** Metodele de management al Serviciului sunt:

- 1) Planificarea, monitorizarea și evaluarea activității Centrului maternal;
- 2) Crearea unui sistem adecvat de comunicare între specialiștii Centrului maternal și beneficiari cu utilizarea noilor tehnologii informaționale, dar și monitorizarea calității serviciilor prestate;
- 3) Gestionarea bazei tehnico-materiale a Centrului maternal;
- 4) Gestionarea resurselor umane – selectarea și angajarea personalului, instruirea și dezvoltarea competențelor necesare, motivarea personalului în vederea creșterii eficienței la locul de muncă;
- 5) Managerul (Șef/șefă) Centrului maternal elaborează rapoartele de activitate a serviciului și le prezintă prestatorului de servicii.

### **Secțiunea 2-a.**

#### **Managementul resurselor umane**

**42.** Structura de personal se elaborează de către prestator și se aprobă de Consiliul municipal Chișinău conform misiunii Centrului Maternal de plasament pentru cuplul mamă-copil.

**43.** Centrul maternal de plasament pentru cuplul mamă-copil are o structură de personal descrisă în organigrama prestatorului și aprobată de Consiliul municipal Chișinău, care corespunde din punct de vedere numeric și al calificării, cerințelor beneficiarilor asistați.

**44.** Structura de personal a Centrului maternal: personal administrativ; personal de asistență socială, psihologică, medicală, pedagogică și personal auxiliar.

**45.** Personalul de conducere al Centrului maternal are calificarea, competența și experiența necesară pentru a asigura un management de calitate.

**46.** Funcționarea Centrului maternal este asigurată de:

- 1) Manager (șef/șefă) serviciu;
- 2) Psiholog/psihologă;
- 3) Asistent social/asistentă socială;

- 4) Asistent medical/asistentă medicală;
- 5) Pedagog /pedagogă care asigură gărzi de noapte și zile de odihnă;
- 6) Șef/șefă de gospodărie;
- 7) Îngrijitor/ îngrijitoare de încăperi.

### **Secțiunea 3-a.**

#### **Formarea personalului**

- 47.**Personalul Centrului maternal are formare inițială de specialitate.
- 48.**Personalul, la etapa de angajare, beneficiază de formare specifică activității Centrului maternal (dezvoltarea și psihologia copilului, relația mamă-copil, rolul atașamentului etc.)
- 49.**Angajații Centrului maternal beneficiază de posibilitatea de a urma programe de formare continuă de cel puțin 40 ore anual.
- 50.**Personalul participă la seminare, conferințe naționale și internaționale, sesiuni de comunicări științifice etc.
- 51.**Personalul voluntar activează în Centru după ce urmează un program de formare de minim 12 ore cu privire la specificul muncii în Centru.
- 52.**Personalul Centrului maternal este inclus într-un plan de formare continuă, în baza necesităților de formare profesională identificate.
- 53.**Managerul (Șef/șefă) Centrului maternal este responsabil de planul de formare continuă.

### **Secțiunea 4-a**

#### **Supervizarea și evaluarea personalului**

- 54.**Centrul maternal dispune de un sistem eficient de evaluare și supervizare, specialiștii fiind supuși evaluării obligatorii la momentul angajării și evaluării anuale.
- 55.**Centrul maternal elaborează propriile grile de evaluare a personalului, în baza unor criterii precise.
- 56.**Procesul de evaluare se axează pe:
  - a) rezultatele obținute;
  - b) atitudinea față de activitățile din cadrul Centrului maternal;
  - c) participarea la programe de formare profesională.
- 57.**Sesiunile de evaluare și supervizare au loc lunar, anual, precum și ori de câte ori este necesar.
- 58.**Sesiunile de supervizare se desfășoară individual și în grup și țin de:
  - a) aspecte legate de un anumit caz;
  - b) metode aplicate;
  - c) sarcina specialistului;
  - d) starea emoțională a specialistului;
  - e) modalitatea de împărtășire a experienței, de discutare a cazurilor mai

dificile;

f) identificarea soluțiilor de consolidare a spiritului de echipă.

**59.**Sesiunile se desfășoară planificat și organizat, sînt limitate în timp și au la bază obiective de evaluare/supervizare.

**60.**Sesiunile sînt protocolate, consemnîndu-se deciziile, responsabilii și termenele de îndeplinire a deciziilor.

**61.**Managerul Centrului maternal este responsabil de elaborarea planului sesiunilor de evaluare, supervizare și de organizarea sesiunilor în cazuri de urgență.

**62.**Funcția de supervisor poate fi îndeplinită de managerul (Șef/șefă) Centrului maternal sau de o persoană cu experiență din partea prestatorului.

## **Capitolul V.**

### **Protecția împotriva abuzurilor**

**63.**Centrul maternal aplică proceduri cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea cazurilor de violență și abuz asupra cuplului mamă-copil.

**64.**Procedurile sînt cunoscute de copii (în funcție de vîrsta și gradul lor de înțelegere), mame, alți membri ai familiei și personalul Centrului maternal.

**65.**Informarea se face prin modalități accesibile beneficiarilor de servicii și personalului.

**66.**Copiii și mamele sînt încurajați să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului, altor persoane din Centru și din afara lui.

**67.**Personalul care suspectează sau identifică situații de abuz al copilului, are obligația de a raporta cazul respectiv managerului Centrului maternal.

**68.**Managerul (Șef/șefă) Centrului maternal aplică sancțiuni personalului care utilizează forme de abuz față de copil, mamă, alte persoane. Situațiile de abuz sînt consemnate în procese-verbale.

## **Capitolul VI.**

### **Finanțarea și patrimoniul Centrului Maternal**

**69.**Serviciul Centrul maternal este finanțat din bugetul municipal Chișinău și din alte surse, în conformitate cu legislația în vigoare.

**70.**Patrimoniul Centrului maternal constituie infrastructura și bunurilor luate în comodat sau procurate de către prestator din resursele proprii sau din resursele donatorilor preluate în gestiune conform prevederilor legale.

## **Capitolul VII.**

### **Dispoziții finale**

**71.**Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

**72.**Orice prevedere a prezentului Regulament care contravine legislației în vigoare și

Convențiilor internaționale la care Republica Moldova este parte se consideră nulă.

- 73.**Prezentul Regulament intră în vigoare din momentul aprobării lui prin decizia Consiliului municipal Chișinău. Orice modificare sau completare a prezentului Regulament poate fi operată doar în baza Deciziei Consiliului municipal Chișinău.
- 74.**Activitatea Centrului maternal încetează în baza deciziei Consiliului municipal Chișinău, în corespundere cu prevederile legislației în vigoare.

**Statele de personal ale Serviciului social  
„Centrul maternal de plasament pentru cuplu mamă-copil ”**

- 1) Manager (șef/șefă) serviciu (1 unitate de personal);
- 2) Asistent medical/ asistentă medicală (0,25 unitate de personal);
- 3) Asistent social/ asistentă socială (1 unitate de personal);
- 4) Psiholog/psihologă (1 unitate de personal);
- 5) Pedagog/ pedagogă (4 unități de personal);
- 6) Șef/șefă de gospodărie (1 unitate de personal);
- 7) Îngrijitor/îngrijitoare de încăperi (1 unitate de personal).

**Standarde minime de calitate  
privind serviciul social prestat în cadrul Centrului maternal pentru  
cuplul mamă-copil**

**Principii de prestare a serviciilor sociale în cadrul Centrului  
Standardul 1**

1. Centrul maternal prestează servicii sociale ținând cont de următoarele principii:
  - a) principiul respectării drepturilor și interesului superior al copilului;
  - b) principiul (re)integrării în familie și societate a cuplului mamă-copil ca finalitate a serviciilor prestate în cadrul Centrului maternal;
  - c) principiul colaborării și parteneriatului Centrului maternal cu serviciile sociale din comunitate/raion/municipiu;
  - d) principiul confidențialității și respectării dreptului cuplului mamă-copil la intimitate și viață privată;
  - e) principiul abordării individualizate a beneficiarului;
  - f) principiul normalizării condițiilor de plasament, asigurând condiții de plasament similare cu cele familiale.
2. Centrul maternal colaborează cu autoritățile administrației publice locale din unitatea administrativ- teritorială în care funcționează, precum și cu Ministerul Muncii, Protecției Sociale, prezentându-le acestora informații cu privire la activitatea desfășurată, la solicitare, dar nu mai rar de o dată în an.
3. Managerul (Șef/șefă) Centrului maternal asigură informarea personalului Centrului maternal și a beneficiarilor cu prevederile Regulamentului de organizare și funcționare.
4. Capacitatea de admitere a Centrului maternal este de 7 cupluri mamă-copil (7 adulți și 13 copii).
5. Perioada maximă de plasament al cuplului mamă-copil în Centru maternal nu va depăși 6 luni.
6. Durata de plasament în Centru maternal poate fi prelungită, după evaluarea rezultatelor serviciilor acordate cuplului mamă-copil și revizuirea Planului individualizat de asistență pentru o perioadă de până la 6 luni.
7. Organizarea spațiului și a activităților oferite de Centru maternal au la bază modelul familial.

## **Amplasarea și amenajarea interioară**

### **Standardul 2**

8. Centrul maternal este amplasat în mun. Chișinău, str. Grenoble, 163/5 și îi este asigurată accesibilitatea la mijloacele de transport, care permit organizarea activităților în exterior și accesarea diferitelor servicii comunitare: sociale, medicale, educaționale, profesionale, culturale, de petrecere a timpului liber etc.
9. Centrul maternal este amplasat conform cerințelor igienice în vigoare, care corespunde normelor sanitare și este autorizat de Serviciul sanitaro-epidemiologic de stat.
10. Centrul maternal trebuie să fie asigurat cu apeduct, canalizare, încălzire, energie electrică, gaze naturale (după caz), sisteme de ventilare, iluminare naturală și să dispună de autorizațiile de funcționare, prevăzute de legislație.

### **Beneficiarii Centrului**

#### **Standardul 3**

11. Centrul maternal este organizat în corespundere cu necesitățile specifice ale beneficiarilor și dezvoltă servicii specializate pentru prevenirea abandonului copilului de către: mamele care provin din rîndul copiilor străzii, mamele-victime ale abuzului și/sau ale traficului de ființe umane.
12. Beneficiari ai Centrului maternal sînt:
  - a) cuplurile mamă-copil/copii aflate în una din următoarele situații de risc social: mame cu copii nou-născuți cu intenție de abandon (mame solitare, mame minore, victime a violenței în familie sau traficului de ființe umane, mame provenind din familii cu venituri mici, marginalizate; mame cu copii care nu au locuință, și situația în care se află prezintă un risc mior pentru siguranța și sănătatea copilului;
  - b) cuplurile mamă-copil/copii abuzate sau neglijate: mamă și/sau copilul abuzați sub diferite forme în familie; copilul maltratat fizic/psihic prin neglijare, din neștiință și/sau din cauza dificultăților materiale etc.;
  - c) cuplurile mamă-copil/copii incluse într-un program de restabilire a legăturii familiale: situații în care copilul a trecut printr-o formă de protecție (de tip familial sau rezidențial) și este necesară o etapă intermediară de asistență complexă și suport pentru mamă în vederea reintegrării familiale definitive a copilului;
  - d) cuplurile mamă-copil/copii cu statut de refugiat sau străin.
13. De serviciile Centrului maternal beneficiază cuplurile mamă-copil, în care copilul depășește vîrsta de 6 ani.
14. Nu beneficiază de serviciile Centrului maternal cuplurile mamă-copil, care pot aduce prejudiciu altor beneficiari ai Centrului maternal datorită bolilor venerice, infecțioase acute și/sau tuberculozei, tulburărilor psihice,

alcoolismului, consumului de droguri.

**Secțiunea 2**  
**Admiterea și plasamentul în Centru.**  
**Admiterea cuplului mamă-copil în Centru**  
**Standardul 4**

**15.** Cuplul mamă-copil este admis în Centru maternal fără discriminare, indiferent de rasă, culoare, religie, opinie politică, naționalitate, apartenență etnică și socială, stare civilă etc.

**16.** Admiterea în Centru maternal se realizează în baza referirii cuplului mamă-copil de către autoritatea tutelară din cadrul unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea (în continuare - autoritate tutelară) în raza teritorială a căreia locuiește mama copilului sau în regim de urgență.

**17.** Beneficiarii de servicii sînt informați despre drepturile și obligațiile ce le revin pe toată perioada de plasament.

**18.** La admiterea cuplului mamă-copil în Centru mama semnează cu managerul (Șef/șefă) Centrului maternal Contractul de rezidență (anexa nr.1 la prezentele Standarde).

**19.** Beneficiarii de servicii ai Centrului maternal sînt informați despre admiterea unui nou cuplu mamă- copil.

**20.** Centrul maternal desemnează, din primele ore ale găzduirii, un membru al echipei multidisciplinare drept responsabil pentru facilitarea adaptării cuplului mamă-copil la noul mediu de viață.

**21.** La admiterea cuplului mamă-copil specialistul Centrului maternal îndeplinește Fișa de înregistrare primară a cazului (anexa nr.2 la prezentele Standarde).

**22.** Procedura de admitere în baza referirii autorității tutelare:

a) admiterea cuplului mamă-copil în Centru se face în baza deciziei de referire din partea autorității tutelare și cererii mamei;

b) cuplul mamă-copil, la momentul admiterii, se prezintă cu dosarul personal întocmit de autoritatea tutelară, care conține acte juridice, informații și date ample despre situația cuplului mamă-copil (anexa nr.3 la prezentele Standarde).

**23.**Procedura admiterii în regim de urgență este următoarea:

a) admiterea beneficiarilor de serviciu în regim de urgență permite primirea, în orice moment, a oricărui cuplu aflat în situații critice;

b) Centrul maternal anunță autoritatea tutelară de la locul de trai al mamei, în termen de maxim 3 zile, despre plasamentul cuplului mamă-copil în Centru;

c) reprezentanții autorității tutelare, în comun cu personalul Centrului maternal, perfectează dosarul cuplului mamă-copil, în maxim 30 de zile de la data plasării în Centru maternal.

**Plasamentul cuplului mamă-copil în Centru**



## **Standardul 5**

- 24.** Centrul maternal asigură cuplului mamă-copil găzduire și asistență de specialitate.
- 25.** Asistența de specialitate include: îngrijire, consiliere, acompaniere, sprijin psihologic și suport social, educație, orientare profesională și alte servicii/activități adecvate pentru integrarea socială a cuplului mamă-copil.
- 26.** Asistența cuplului mamă-copil se realizează în baza Planului individualizat de asistență, care abordează componente legate de educația și responsabilitatea mamei în relația sa cu copilul, asigurarea sănătății fizice și mintale a mamei și a copilului, pregătirea (re)integrării sociofamiliale.
- 27.** Plasamentul cuplului mamă-copil în Centru are un caracter temporar și prevede:
  - a) perfectarea și actualizarea dosarului cuplului mamă-copil de către echipa multidisciplinară a Centrului maternal în parteneriat cu autoritățile administrației publice locale de la locul de trai al cuplului;
  - b) evaluarea complexă a necesităților cuplului;
  - c) elaborarea și dezvoltarea Planului individualizat de asistență (anexa nr.4 la prezentele Standarde) de către echipa multidisciplinară (asistent social, educator, psiholog/psihologă, medic și/sau asistent medical/asistentă medicală etc.), în baza evaluării personalizate și complexe a necesităților cuplului mamă-copil, cu participarea directă a mamei;
  - d) elaborarea Planului individualizat de asistență în termen de 15 zile de la admiterea cuplului mamă-copil în Centru, și revizuirea lui, în caz de necesitate, dar nu mai rar de o dată la trei luni;
  - e) stabilirea în Planului individualizat de asistență a domeniilor de intervenție, a activităților specifice, termenelor de realizare, a responsabililor din interior și a partenerilor din exterior;
  - f) oferirea din partea Centrului maternal a protecției cuplului mamă-copil, în baza Planului individualizat de asistență, conform necesităților cuplului;
  - g) coordonarea de către asistentul social din cadrul Centrului maternal a tuturor activităților specialiștilor, fiind denumit coordonator de caz, înregistrând, cel puțin o dată la două săptămâni, evoluția cazului, bazându-se pe raportările specialiștilor;
  - h) reevaluarea Planului individualizat de asistență, la fiecare 3 luni, de către echipa multidisciplinară și urmărirea evoluției cazului și eficienței activităților planificate.
  - i) Concluziile reevaluării sînt înregistrate în dosarul cuplului mamă-copil; familiarizarea mamei cu rezultatele reevaluării Planului individualizat de asistență.

## **Secțiunea 3**

### **Tipurile de servicii prestate în cadrul Centrului maternal.**

### **Servicii de găzduire în cadrul Centrului maternal**

## **Standardul 6**

**28.** În cadrul Centrului maternal cuplul mamă-copil beneficiază de condiții de locuit securizante și corespunzătoare necesităților cuplului.

**29.** Dormitorul:

- a) cuplurile mamă-copil sînt găzduite în cameră, cîte 2 cupluri. Camerele sînt utilizate în conformitate cu necesitățile adultului și ale copilului: mobilier, pat pentru mamă, pătuț pentru copil, noptieră, dulap pentru haine, scaun;
- b) mama poate contribui la amenajarea spațiului prin individualizarea încăperii;
- c) prizele, geamurile, scările etc. sînt protejate pentru prevenirea unor eventuale accidente;
- d) lenjeria de pat se schimbă în funcție de necesități, dar nu mai rar de o dată la 10 zile;
- e) camerele sînt menținute într-o stare corespunzătoare de curățenie și igienă, igienizarea zilnică este asigurată de mame.

**30.** Spațiile comune sînt destinate petrecerii timpului liber și organizării diferitelor activități:

- a) Centrul maternal dispune de un spațiu destinat petrecerii timpului liber a copilului mamă-copil;
- b) spațiul este dotat cu mobilă și echipament pentru odihnă, jocuri, activități de socializare și discuții tematice în grup (fotolii, scaune, masă pentru reviste, materiale educative, echipament audio/video etc.);
- c) materialele educative și jucăriile sînt accesibile și satisfac, în ceea ce privește numărul, calitatea și diversitatea, necesitățile mamelor și copiilor.

**31.** Camera de vizită:

- a) Centrul maternal dispune de o cameră de vizită;
- b) camera de vizită este dotată cu mobilier adecvat.

**32.** Spațiile igienico-sanitare:

- a) Centrul maternal dispune de grupuri sanitare separate pentru personal, mame și copii;
- b) numărul grupurilor sanitare este în raport cu numărul beneficiarilor (1:4 cupluri);
- c) Centrul maternal dispune de un spațiu destinat păstrării materialelor igienico-sanitare, inaccesibil copiilor;
- d) grupul sanitar pentru cuplul mamă-copil include o spălătorie pentru îmbrăcăminte, lenjerie de pat și corp ale mamei și copilului;
- e) spălătoria este dotată cu mașini automate de spălat și de uscat, cu fier de călcat și mese pentru netezit;
- f) grupurile sanitare sînt asigurate cu apă rece și caldă permanent, permit respectarea intimității mamei și copilului;
- g) grupurile sanitare sînt curățate și igienizate zilnic;
- h) mamele sînt responsabile de curățenia în grupurile sanitare, precum și de spălatul rufelor personale și ale copilului;
- i) materialele utilizate la amenajarea spațiilor igienico-sanitare permit întreținerea și igienizarea corespunzătoare.

### **33. Bucătăria:**

- a) Centrul maternal dispune de un spațiu curat și confortabil special amenajat pentru prepararea hranei;
- b) spațiul pentru prepararea hranei poate servi, în același timp, și ca spațiu de servire a mesei;
- c) spațiul pentru prepararea hranei este dotat corespunzător pentru gătit, servirea meselor, păstrarea alimentelor și spălarea veselei;
- d) încăperea pentru servit hrana este mobilată cu mese și scaune pentru mame și copii;
- e) hrana este preparată și servită de către mamele beneficiare, asistate de un membru al echipei multidisciplinare, ținând cont de vârsta și de starea sănătății beneficiarilor de servicii;
- f) deoarece Centrul maternal este parte a unei instituții sociale, acesta beneficiază de serviciile bucătăriei instituției (mic dejun, prînz).

## **Servicii de sănătate Standardul 7**

- 34.** Centrul maternal oferă următoarele servicii de sănătate: supraveghere medicală generală și asistență medicală, în funcție de specificul Centrului maternal.
- 35.** Serviciile de asistență medicală primară și specializată sînt oferite cuplului mamă-copil de instituțiile medicale teritoriale.
- 36.** Centrul maternal dispune de un cabinet medical destinat acordării asistenței medicale primare și de urgență, conform indicațiilor vitale și evaluării periodice a dezvoltării copilului (cîntărire, măsurare).
- 37.** Cabinetul medical este dotat cu mobilier, aparataj și instrumente medicale (frigider, cîntar, taliometru, termometre, tonometru, fonendoscop, spatule de unică folosință, casolete, etc.), set de medicamente și utilaje pentru acordarea asistenței medicale de urgență, preparate aseptice și dezinfectante, ustensii pentru deridicare și curățenie generală.
- 38.** Centrul maternal dispune de personal medical (medic sau asistentă medicală), care oferă asistență medicală de tip profilactic, asistență medicală copiilor bolnavi, primul ajutor în situații de urgență, asistență nutrițională și educație pentru sănătate.
- 39.** Beneficiarii de servicii cunosc persoanele desemnate să intervină în situații de urgență ce țin de sănătatea mamelor și a copiilor.
- 40.** Centrul maternal dispune de proceduri clare de acțiuni în caz de accidente sau îmbolnăviri.
- 41.** Coordonatele și posibilitățile de contactare ale personalului medical sînt afișate la un loc vizibil.
- 42.** Centrul maternal dispune de proceduri clare pentru înregistrarea, depozitarea, distribuirea și administrarea medicamentelor, precum și pentru gestionarea deșeurilor medicale.
- 43.** Asistența medicală profilactică:

- a) cuplul mamă-copil, la momentul plasării în Centru, este supus unei investigații medicale, care reflectă starea sănătății mamei și copilului, parametrii dezvoltării copilului, starea de vaccinare a copilului;
- b) cuplul mamă-copil, în cazul admiterii în regim de urgență, este plasat în Centru prin izolator, unde are loc examinarea și supravegherea medicală inițială, efectuarea investigațiilor necesare;
- c) Centrul maternal asigură fiecărui copil, pe parcursul plasamentului, supraveghere medicală în corespundere cu vârsta, conform standardelor Ministerului Sănătății;
- d) datele despre starea sănătății și dezvoltarea copilului se înregistrează în carnetul de dezvoltare a copilului (forma 112/e);
- e) copiii beneficiază de imunizarea necesară, conform calendarului de imunizări, care se efectuează în instituția medico-sanitară publică teritorială (medicul de familie);
- f) cabinetul medical este asigurat cu documentația statistică de evidență și raportare a activității, efectuează depistarea bolnavilor suspecti la boli infecțioase, asigură evidența și declararea lor, în modul stabilit, realizează măsurile antiepidemice primare.

**44. Primul ajutor în situații de urgență:**

- a) personalul centrului maternal acordă primul ajutor în caz de urgență;
- b) asistența specializată de urgență, în caz de necesitate, se acordă de serviciile de urgență.

**45. Asistența nutrițională:**

- a) personalul medical este responsabil de alimentația beneficiarilor de servicii ai Centrului maternal;
- b) cuplului mamă-copil i se asigură o hrană echilibrată, variată și suficientă, care să satisfacă necesitățile fiziologice și starea sănătății, preferințele acestora și influența culturală, meniul fiind elaborat de către un asistentul medical;
- c) hrana acoperă necesarul zilnic de calorii, conform normelor în vigoare, copiii fiind alimentați ținând cont de vârsta și recomandările medicului;
- d) mama și/sau copilul care au contraindicații medicale (datorate unei stări de sănătate) vor beneficia de alimentație dietetică, în corespundere cu recomandările medicale;
- e) mama sau copilul care prezintă probleme de alimentație vor fi consultați de specialiști.

**46. Educația pentru sănătate:**

- a) Centrul maternal promovează programe educative individuale, de grup și colective pentru dezvoltarea deprinderilor de igienă, alimentație corectă, educație sexuală și contracepție, prevenire a bolilor sexual transmisibile etc.;
- b) Centrul maternal realizează programe de promovare a modului de viață sănătos, educație împotriva fumatului, consumului de băuturi alcoolice, droguri etc.;
- c) mamele și personalul sînt pregătiți pentru a recunoaște eventualele semne de îmbolnăvire și traumatism ale copilului la diferite vârste și a lua măsurile necesare;
- d) medicamentele cu scop curativ, prescrise de medic, sînt administrate copilului de

mama sa, sub supravegherea personalului medical.

## **Servicii psihosociale**

### **Standardul 8**

**47.** Serviciile psihosociale se organizează într-un spațiu securizat cu destinație specială, amenajat confortabil, pentru a încuraja discuțiile dintre mame/copii și profesioniștii Centrului maternal.

**48.** Serviciile psihosociale sînt oferite de psihopedagog/ psihopedagogă și includ acompanierea, sprijinul psihologic și suportul social acordat mamelor și familiilor acestora, în scopul identificării aspectelor pozitive și a soluțiilor.

**49.** Sesiunile de consiliere se desfășoară, ținîndu-se cont de spațiul intim al beneficiarului, care îi asigură confort și siguranță.

**50.** Mamele, în funcție de necesități, vor beneficia de consiliere individuală și de grup.

**51.** Sesiunile de consiliere se desfășoară în baza unor obiective clare, stabilite cu participarea beneficiarilor.

**52.** Conținutul sesiunilor este înregistrat/consemnat în Fișa de observație (anexa nr.5 la prezentele Standarde), care conține propuneri/recomandări pentru următoarele sesiuni, precum și teme pentru mame. Fișele sînt anexate la dosarul cuplului mamă-copil.

**53.** Sesiunile individuale sînt de tip suportiv, terapeutic și educativ, iar cele de grup sînt determinate de forma grupului: suport, clubul copiilor, grup de discuții etc.

**54.** Tatăl și membrii familiei extinse, de asemenea, beneficiază de servicii psihosociale de grup și individuale.

**55.** Sesiunile de consiliere au la bază principiul de dezvoltare a abilităților parentale ale mamei, precum sînt:

- a) hrana copilului;
  - b) demonstrarea afecțiunii;
  - c) aprecierea corectă a siguranței mediului;
  - d) organizarea activităților casnice curente;
  - e) utilizarea metodelor adecvate de disciplină;
  - f) controlul anxietății și supărării în cazul unor comportamente dificile și iritante ale copilului;
  - g) jocul cu copilul și recunoașterea situațiilor periculoase și riscante;
  - h) aprecierea pozitivă a comportamentului copilului;
  - i) deschiderea spre a învăța lucruri noi și a se dezvolta;
  - j) aplicarea unor reguli flexibile;
  - k) stimularea cognitivă a copilului, în funcție de gradul de dezvoltare etc.
- 56.** Sesiunile de consiliere urmăresc formarea următoarelor deprinderi:
- a. dobîndirea încrederii în sine și în alte persoane;
  - b. dobîndirea de deprinderi sociale;
  - c. dezvoltarea capacității de a lua decizii;

- d. dobândirea de cunoștințe privind serviciile sociale, drepturile părinților;
- e. dezvoltarea abilităților privind gestionarea timpului, a banilor și depășirea crizelor.

**Servicii de (re)integrare în  
familie și societate a cuplului  
mamă-copil - Standardul 9**

- 57.** Centrul maternal oferă servicii de (re)integrare în familie și societate a cuplului mamă-copil. Toate activitățile desfășurate în Centru au în vedere caracterul temporar al plasamentului și primordialitatea re(integrării) în mediul familial.
- 58.** Serviciile de (re)integrare în familie și societate asigură crearea, menținerea și dezvoltarea relațiilor cuplului mamă-copil cu familia sa/familia extinsă și comunitatea locală.
- 59.** Activitățile specialiștilor în vederea (re)integrării demarează din momentul plasamentului cuplului mamă-copil în Centru.
- 60.** Cuplul mamă-copil este considerat un partener activ, implicat în realizarea procesului de (re)integrare în familie și societate.
- 61.** Asistentul social, responsabil de caz, organizează vizite și întâlniri cu familia biologică și/sau extinsă, cu potențialii angajatori sau cu alte persoane-resursă, pentru evaluarea posibilităților de integrare socio-familială (anexele nr.6 și nr.7 la prezentele Standarde).
- 62.** Acțiunile asistentului social sînt înregistrate în dosarul cuplului mamă-copil, cu o evidență clară a tuturor tipurilor de intervenții, planificări de acțiuni și înregistrare a progreselor.
- 63.** Serviciile de (re)integrare în familie și societate cuprind aspecte legate de întreprinderea acțiunilor și întocmirea demersurilor în vederea stabilirii relațiilor cu:
- a) familia biologică, extinsă;
  - b) angajatorii – angajarea în câmpul muncii, cursuri de (re)calificare profesională;
  - c) instituții de educație pentru continuarea studiilor;
  - d) autoritățile administrației publice locale de la locul de trai al mamei/soțului/partenerului;
  - e) instituții private, ONG-uri etc.
- 64.** Asistentul social este mediator constant în procesul reconstruirii progresive a legăturii cuplului mamă-copil cu familia.
- 65.** Asistentul social vizitează la domiciliu familia mamei și/sau a tatălui copilului, implicîndu-i pe aceștia în procesul de (re)integrare în familie și societate a cuplului mamă-copil (anexa nr.8 la prezentele Standarde).
- 66.** Asistentul social completează ancheta socială, la domiciliul familiei, împreună cu un reprezentant al autorității administrației publice locale (anexa nr.9 la prezentele Standarde).
- 67.** Centrul maternal asigură întîlnirile cu membrii familiei în camera de vizite,

într-un cadru adecvat de discuție, reflectare și consultare.

**68.** Cuplurile abuzate/maltratate anterior beneficiază de vizite în prezența unui specialist asistent social/psihopedagog.

**69.** Familia cuplului mamă-copil beneficiază de servicii de consultanță, suport, îndrumare, psihoterapie.

**70.** Mamele sînt susținute pentru a-și dezvolta atitudini și comportamente pro-active privind (re)integrarea profesională.

**71.** Mamele care au un loc de muncă sau fac studii sînt sprijinite la îngrijirea copilului pe perioada respectivă de către mamele rezidente în Centru, în sistem de tip rotație sau prin alte metode.

**72.** Asistentul social oferă sprijin mamelor pentru a-și dezvolta deprinderile necesare participării la interviurile de angajare.

**73.** Asistentul social susține mama pentru a se adapta cerințelor locului de muncă.

**74.** Responsabilul de caz urmărește procesul de integrare a mamei la locul de muncă.

**75.** Centrul maternal deține informații cu privire la oferta de pe piața muncii, în baza datelor oferite de către agențiile teritoriale pentru Ocuparea Forței de Muncă, precum și în baza unor convenții de colaborare cu instituțiile ofertante.

**76.** Centrul maternal dezvoltă relații de colaborare cu autoritățile tutelare, autoritățile administrației publice locale, organizații neguvernamentale etc.

**77.** Asistentul social asistă cuplul mamă-copil la ieșirea din Centru.

### **Încetarea plasamentului în Centru. Servicii de monitorizare postrezidențială Standardul 10**

**78.** (Re)integrarea în familie și societate a cuplului constituie finalitatea activităților prescrise în Planul individualizat de asistență.

**79.** Pentru părăsirea Centrului maternal, cuplul mamă-copil este pregătit de către echipa multidisciplinară.

**80.** Cuplul mamă-copil beneficiază de servicii de acompaniere și consiliere și în perioada postrezidențială.

**81.** Asistentul social, responsabil de caz, în perioada de pregătire a (re)integrării cuplului mamă-copil:

- a) realizează evaluarea finală a necesităților cuplului mamă-copil;
- b) efectuează vizite în comunitatea/familia în care va fi (re)integrat cuplul mamă-copil;
- c) asigură implicarea autorităților administrației publice locale din comunitate în procesul de (re)integrare a cuplului mamă-copil;
- d) referă cuplul mamă-copil la serviciile sociale existente în comunitatea în care va fi (re)integrat;
- e) îndeplinește formalitățile administrative și legale pentru părăsirea Centrului maternal de către cuplul mamă-copil.

- 82.** Asistentul social, responsabil de caz, cu două săptămâni înainte de părăsirea Centrului maternal de către cuplul mamă-copil, contactează autoritățile administrației publice locale din comunitatea unde acesta va fi (re)integrat, informându-le despre situația mamei și posibilitatea monitorizării în comun a cazului.
- 83.** Centrul maternal oferă servicii de consiliere, acompaniere, suport emoțional familiei și cuplului mamă-copil (re)integrat, încurajând menținerea unității familiei.
- 84.** După părăsirea Centrului maternal cuplul mamă-copil beneficiază de servicii postrezidențiale pe o perioadă de 6 luni.
- 85.** Specialiștii Centrului maternal, în comun cu autoritățile administrației publice locale, participă la asistența și monitorizarea cuplului mamă-copil în perioadă postrezidențială, recomandând vizitarea cuplului, în funcție de necesitate, dar nu mai rar de o dată la două luni.
- 86.** Rezultatele monitorizării sînt înregistrate în fișele de monitorizare postintegrare, care se anexează la dosar.
- 87.** Încetarea bruscă a rezidenței cuplului mamă-copil, ca urmare a rezilierii contractului de rezidență, este determinată de încălcarea în mod repetat a Regulamentului de ordine interioară de către mamă sau aducerea de prejudicii vieții copilului, altor beneficiari sau personalului Centrului.

**Secțiunea 4**  
**Managementul Centrului maternal**  
**Managementul instituției**  
**Standardul 11**

- 88.** Calitatea serviciilor prestate beneficiarilor se bazează pe managementul Centrului maternal.
- 89.** Centrul maternal aplică proceduri clare:
- a) de evaluare și monitorizare a activităților desfășurate;
  - b) de selectare, evaluare, formare, atestare și sprijinire a personalului;
  - c) financiare de evidență a cheltuielilor și decontare a lor;
  - d) de transmitere a informațiilor în interiorul și în afara instituției.
- 90.** Specialiștii Centrului maternal trebuie să aibă pregătirea și competențele profesionale corespunzătoare pentru a lucra cu cuplul mamă-copil, familia, comunitatea, autoritățile administrației publice locale, ONG-uri etc.
- 91.** Pentru specialiștii Centrului maternal se întocmesc și se aprobă fișe de post, care includ:
- a) atribuțiile;
  - b) responsabilitățile;
  - c) drepturile;
  - d) studiile/calificarea necesare pentru ocuparea postului respectiv;
  - e) experiența și vechimea în muncă;



- f) relații de subordonare și modalități de comunicare pe verticală și orizontală;
- g) atribuții concrete față de cuplul mamă-copil și față de ceilalți membri ai echipei.

**92.** Centrul maternal dispune de proceduri clare privind situațiile care necesită înlocuirea în regim de urgență a unui specialist.

**93.** Centrul maternal dispune de spații speciale (sigure și închise) pentru depozitarea dosarelor beneficiarilor de servicii.

**94.** Responsabilitatea înregistrării documentelor în dosarul beneficiarilor de servicii, precum și arhivarea acestora, revine asistentului social.

**95.** Informațiile cuprinse în dosar sînt confidențiale.

**96.** Informațiile despre cuplul mamă-copil sînt difuzate numai cu acordul scris al mamei/reprezentantului legal. Acordul scris se atașează la dosarul cuplului.

**97.** Dosarele beneficiarilor se arhivează pe termen nelimitat.

## **Managementul resurselor umane**

### **Standardul 12**

**98.** Centrul maternal dispune de o organigramă de personal, dimensionată și structurată în funcție de mărimea instituției și de nevoile beneficiarilor.

**99.** Personalul Centrului maternal este angajat prin concurs, respectînd legislația, nefiind admisă angajarea persoanelor fără o pregătire și calificare corespunzătoare.

**100.** Personalul Centrului maternal este constituit din: personal administrativ, personal de asistență socială, psihologică, medicală, pedagogică și personal auxiliar.

**101.** Managerul (Șef/șefă) Centrului maternal are studii superioare, cel puțin 5 ani de experiență și pregătire de specialitate în unul din următoarele domenii: psihologie, asistență socială, educație, medicină.

**102.** Rata de încadrare (numărul de posturi raportat la numărul de beneficiari de servicii) este calculată în funcție de caracteristicile și nevoile beneficiarilor Centrului și de capacitatea totală a instituției.

**103.** Funcționarea Centrului maternal este asigurată de:

- a) Manager (Șef/șefă) serviciu;
- b) Psiholog;
- c) Asistent social;
- d) Pedagog/pedagogă care asigură gărzi de noapte și zile de odihnă;
- e) Șef de gospodărie;
- f) Îngrijitor de încăperi.

## **Formarea personalului**

### **Standardul 13**

**104.** Personalul Centrului maternal are formare inițială de specialitate.

**105.** Personalul, la etapa de angajare, beneficiază de formare specifică activității Centrului maternal (dezvoltarea și psihologia copilului, relația mamă-copil,

rolul atașamentului etc.).

- 106.** Angajații Centrului maternal beneficiază de posibilitatea de a urma programe de formare continuă de cel puțin 40 ore anual.
- 107.** Personalul participă la seminare, conferințe naționale și internaționale, sesiuni de comunicări științifice etc.
- 108.** Personalul voluntar activează în Centru maternal după ce urmează un program de formare de minim 12 ore cu privire la specificul muncii în Centru.
- 109.** Personalul Centrului maternal este inclus într-un plan de formare continuă, în baza necesităților de formare profesională identificate.
- 110.** Directorul instituției este responsabil de planul de formare continuă.

### **Supervizarea și evaluarea personalului Centrului maternal Standardul 14**

- 111.** Centrul maternal dispune de un sistem eficient de evaluare și supervizare, specialiștii fiind supuși evaluării obligatorii la momentul angajării și evaluării anuale.
- 112.** Centrul maternal elaborează propriile grile de evaluare a personalului, în baza unor criterii precise.
- 113.** Procesul de evaluare se axează pe:
  - a) rezultatele obținute;
  - b) atitudinea față de activitățile din cadrul Centrului maternal;
  - c) participarea la programe de formare profesională.
- 114.** Sesiunile de evaluare și supervizare au loc lunar, anual, precum și ori de câte ori este necesar.
- 115.** Sesiunile de supervizare se desfășoară individual și în grup și țin de:
  - a) aspecte legate de un anumit caz;
  - b) metode aplicate;
  - c) sarcina specialistului;
  - d) starea emoțională a specialistului;
  - e) modalitatea de împărtășire a experienței, de discutare a cazurilor mai dificile;
  - f) identificarea soluțiilor de consolidare a spiritului de echipă.
- 116.** Sesiunile se desfășoară planificat și organizat, sînt limitate în timp și au la bază obiective de evaluare/supervizare.
- 117.** Sesiunile sînt protocolare, consemnându-se deciziile, responsabilii și termenele de îndeplinire a deciziilor.
- 118.** Managerul (Șef/șefa) este responsabil de elaborarea planului sesiunilor de evaluare, supervizare și de organizarea sesiunilor în cazuri de urgență.
- 119.** Funcția de supervisor poate fi îndeplinită de managerul (Șef/șefa) Centrului maternal sau de o persoană cu experiență.

### **Protecția împotriva abuzurilor**

## **Standardul 15**

**120.** Centrul maternal aplică proceduri cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea cazurilor de violență și abuz asupra cuplului mamă-copil.

**121.** Procedurile sunt cunoscute de copii (în funcție de vîrsta și gradul lor de înțelegere), mame, alți membri ai familiei și personalul Centrului maternal.

**122.** Informarea se face prin modalități accesibile beneficiarilor de servicii și personalului.

**123.** Copiii și mamele sunt încurajați să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului, altor persoane din Centru maternal și din afara lui.

**124.** Personalul care suspectează sau identifică situații de abuz al copilului, are obligația de a raporta cazul respectiv managerului Centrului.

**125.** Managerul (Șef/șefă) Centrului maternal ia măsuri imediate de protecție și asistență acordate copilului și mamei.

**126.** Managerul (Șef/șefă) Centrului maternal aplică sancțiuni personalului care utilizează forme de abuz față de copil, mamă, alte persoane. Situațiile de abuz sînt consemnate în procese-verbale.