



Proiect finanțat de UE



Hope & Homes
for Children



MOLDOVA
COPII • COMUNITATE • FAMILIE



AUDITUL SERVICIILOR SOCIALE ÎN 12 UTA DIN REPUBLICA MOLDOVA (SUMAR)

NOIEMBRIE 2016

Autori:

Ștefan DĂRĂBUȘ,
Director Regional pentru Europa Centrală
și de Sud, HHC Marea Britanie

Oana GANEA, Sociolog, România

Colectarea datelor:

Livia MĂRGINEAN, Natalia ROTARU-SÎRBU,
Tatiana MUNTEAN, Ana TOMULESCU,
Veronica DONCIU, Natalia FĂUREAN

Coordonator:



Str. A. Pușkin 16, of. 5-6
Chișinău, MD 2009
www.ccfmoldova.org



Hope & Homes
for Children

www.hopeandhomes.org

Fotografii:

2016 / CCF/HHC Moldova / Ion Buga

Acest raport a fost elaborat în cadrul Proiectului "Consolidarea capacității organizațiilor societății civile pentru participarea incluzivă în societate a celor mai marginalizați părinți și copii", implementat de CCF/HHC Moldova și finanțat de UE. Viziunile expuse aici nu reflectă neapărat punctul de vedere al UE.

CUPRINS

Context.....	4
Glosar de Termeni.....	6
Metodologie.....	6
Constatări.....	7
Recomandări.....	12

CONTEXT

Din 2007 Moldova a aprobat documente de politici pentru reforma sistemului de protecție a copilului, cu precădere a sistemului de îngrijire rezidențială. Implementarea Strategiei naționale¹ și a Planului de acțiuni privind reforma sistemului rezidențial de îngrijire a copilului pe anii 2007-2012 a rezultat în micșorarea cu 62% a numărului copiilor instituționalizați și a punctat noi priorități care s-au regăsit în Strategia Protecția Copilului 2014-2020². Implementarea acestei strategii este direct condiționată de existența, la nivel local, a unei game de servicii sociale variate, flexibile și durabile, care ar asigura o prevenire eficientă a separării copilului de familie, o reintegrare de succes, un plasament de tip familial, în caz de necesitate și alte servicii adresate familiilor.

În contextul descentralizării, responsabilitatea pentru analiza situației și a nevoilor comunității, planificarea și prestarea serviciilor sociale revine Autorităților Publice Locale. În situația economică prezentă realizarea acestor competențe complexe poate fi compromisă.

Realizând importanța serviciilor sociale pentru continuarea reformei sistemului rezidențial ne-am propus evaluarea, în 12 unități teritorial-administrative, a situației actuale a 4 servicii sociale, care, din perspectiva noastră, sunt esențiale pentru succesul reformei: **asistența parentală profesionistă, asistența personală, sprijin familial, casa comunitară.**

1. Serviciul de Asistență Parentală Profesionistă este un serviciu social specializat, care oferă copiilor îngrijire familială substitutivă în familia unui asistent parental profesionist. În anul 2014, a fost revizuit cadrul normativ care reglementează organizarea și funcționarea Serviciului de asistență parentală profesionistă. Prin Hotărârea Guvernului nr. 760 din 17.09.2014 a fost aprobat Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență parentală profesionistă și a standardelor minime de calitate, acestea fiind corelate cu Linile directoare ONU pentru îngrijirea alternativă a copilului.

2. Cadrul normativ pentru organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii, a fost elaborat în baza HG nr. 889 din 11.11.2013. Scopul Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii constă în susținerea dezvoltării capacităților familiei în creșterea și educația copilului, prin consolidarea factorilor protectori din interiorul familiei și conectarea ei la resursele relevante din comunitate. Serviciul social de sprijin pentru familiile cu copii se prestează în două forme: sprijin familial primar și sprijin familial secundar.

3. Casa comunitară este un serviciu social specializat, destinat persoanelor cu dizabilități severe, care necesită asigurarea continuă a condițiilor minime de existență, protecție, îngrijire și asistență, pentru a se dezvolta și include în comunitate; Actul normativ care reglementează activitatea Casei comunitare este Hotărârea Guvernului nr. 885 din 28.12.2015 privind aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social "Casa comunitară".

Asistența personală are misiunea de a oferi asistență și îngrijire a copiilor și adulților cu dizabilități severe, în vederea favorizării independenței și integrării lor în societate (în

¹ <http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=324556&lang=1>

² <http://lex.justice.md/md/353459/>

domeniile: protecție socială, muncă, asistență medicală, instructiv-educativ, informațional, acces la infrastructură etc.). Activitatea este reglementată în baza Hotărârii de Guvern nr. 314 din 23 mai 2012.

Beneficiari și organisme implicate:

- Fundația Hope and Homes for Children România
- CCF Moldova - copil, comunitate, familie / reprezentant al Hope and Homes for Children Marea Britanie
 - Autoritățile Publice Locale din 12 UTA
 - ONG-urile din 12 UTA
 - Copiii și familiile

Scopul studiului

Auditul serviciilor sociale din Republica Moldova are drept scop obținerea unei imagini reale a sistemului de protecție a copilului la nivelul UTA Bălți, Basarabeasca, Cantemir, Cimișlia, Donușeni, Drochia, Edineț, Hâncești, Ocnița, Leova, Rișcani, municipiul Chișinău și a ansamblului de servicii de care beneficiază copiii din protecția statului.

Proiectul “Consolidarea capacității societății civile pentru participarea incluzivă în societate a celor mai marginalizați părinți și copii, finanțat de Uniunea Europeană și implementat de CCF Moldova și HHC, își propune să consolideze capacitatea societății civile în promovarea drepturilor copilului și să contribuie la reforma în sistemul de protecție a copilului din Moldova. În total, la proiect participă 28 de Organizații non-guvernamentale din 13 raioane ale țării. Este vorba de organizații de nivel local, care activează în domeniul protecției copilului și familiei și doresc să-și extindă capacitățile de pledoarie pentru apărarea drepturilor copiilor vulnerabili și a părinților.

Scopul studiului este de a analiza nivelul de implementare a politicilor în 12³ raioane. Evaluarea va oferi informația necesară pentru pledoaria bazată pe evidențe și dovezi. ONG-urile locale și CCF/HHC vor utiliza concluziile și recomandările studiului pentru a informa autoritățile publice și a influența nivelul de implementare a politicilor.

Rezultatele obținute vor fi utilizate pentru a dezvolta servicii sociale noi în regiunile unde ele nu există și de a îmbunătăți calitatea prestării serviciilor existente. Raportul va fi prezentat partenerilor din localitățile vizate cu scopul de a eficientiza planificarea bazată pe evidențe. Această evaluare va servi drept reper și punct de pornire pentru o analiză repetată în 2017, care ar permite compararea situației inițiale cu cea finală.

³ evaluarea nu va fi efectuată în regiunea transnistreană

GLOSAR DE TERMENI

APC - autorități publice centrale
APL – autorități publice locale
UTA – unități teritorial-administrative
MMPSF – Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei
DASPF – direcția asistență socială și protecția familiei
DMPDC – Direcția Municipală pentru Protecția Drepturilor Copilului
SAPP - Serviciu de asistență parentală profesionistă
CC - Casă comunitară
SAP – Serviciul de asistență personală
SSSF - Serviciul social de sprijin familial

sprijin familial primar - ansamblu de activități oferite familiilor cu copii la nivel de comunitate

sprijin familial secundar - ansamblu de activități care se realizează pentru protecția familiei și a copilului, în scopul prevenirii separării copilului de familie, precum și a pregătirii familiei pentru reintegrarea copilului.

ajutor bănesc – prestație socială care se acordă printr-o plată unică și/sau lunară pentru o perioadă determinată de timp, dar nu mai mare de 6 luni, familiilor cu copii beneficiare de sprijin familial secundar, care au nevoie de suport în asigurarea condițiilor minime pentru creșterea copilului și/sau încadrarea copilului în procesul educațional.

METODOLOGIE

Aria de acțiune:

Activitatea de audit s-a extins asupra 12 regiuni din Republica Moldova (inclusiv municipiul Chișinău. Astfel, au fost auditate separat, pe baza a 4 seturi de chestionare, 29 de servicii de Sprijin Familial, Asistență parentală profesionistă, Asistența personală, Case comunitare din țară.

Conform Raportului Social⁴ din 2014, Serviciu de sprijin familial a fost instituit în 17 din cele 37 unități teritoriale ale țării, de serviciul respectiv beneficiind 4917 familii cu copii.

Serviciu de asistență parentală profesionistă există în 30 raioane, iar în 7 aceste servicii lipsesc.

La finele anului 2015 erau 370 familii de APP ce aveau în plasament 645 copii.

Serviciu de asistență personală există în 33 raioane; în cadrul acestor servicii activează 1542 asistenți personali, care îngrijesc 1571 persoane (copii și adulți) cu dizabilități severe. Conform datelor statistice în anul 2014 activau 11 Case comunitare unde erau plasați 72 beneficiari.

În total, au fost auditate 11 Servicii de asistență parentală profesionistă, 6 Servicii sociale de sprijin pentru familiile cu copii, 11 Servicii sociale de asistența personală și o Casă comunitară.

Colectarea datelor a fost operată de o echipă formată din 6 specialiști.

Durata medie a unei vizite a fost de aproximativ 8 ore.

⁴ <http://www.mmssf.gov.md/sites/default/files/document/attachments/rsa2014ro.pdf>

Colectarea datelor a avut loc între 25 decembrie 2015 - 31 martie 2016

Auditul serviciilor sociale din Republica Moldova a urmărit colectarea de date cantitative pentru a realiza o analiză a situației prezente a sistemului de servicii sociale prin date ce țin de numărul de servicii existente, număr de persoane angajate, număr de instruirii fie la etapa de formare, fie pe parcursul prestării serviciilor, număr de beneficiari încadrați în cadrul acestor servicii și calitatea realizării sarcinilor conform regulamentelor și standardelor existente și procedurii de acreditare la nivel de țară.

Toate informațiile din acest raport se bazează pe declarațiile oficialilor acestor servicii, statistică și rapoartele oficiale.

CONSTATĂRI

Serviciul Asistență Parentală Profesională

- Serviciul APP este prezent în 11 din cele 12 unități teritorial administrative cuprinse în studiu.
- În aproape toate raioanele studiate, există mai puțini asistenți parentali profesioniști decât unități aprobate. În total sunt 123 de unități aprobate și 101 de APP.
- Raioanele Basarabeasca, Cantemir, Drochia și Ocnița au număr egal de asistenți parentali cu numărul de unități aprobate.
- Într-un raion, serviciul APP este în etapa inițială de creare.
- Structura de personal conform Regulamentului cadru – 1 manager pentru 15 asistenți profesioniști – este respectată în cinci din nouă raioane: Basarabeasca, Cantemir, Cimișlia, Dondușeni, Drochia, Edineț.
- Structura de personal este alocată conform Regulamentului cadru – 1 asistent social pentru 20 de copii – în patru din nouă raioane: Basarabeasca, Cantemir, Cimișlia și Dondușeni.
- În raionul Cantemir personalul face parte din structura Direcției AS și are și alte atribuții, inclusiv e responsabil de SAPP, iar în raionul Basarabeasca o singură persoană suplinește ambele funcții de manager și asistent social.
- În raionul Râșcani nu există personal aprobat în funcția de manager și asistent social.
- Toți copiii plasați la APP din toate raioanele cuprinse în studiu au fost evaluați privind necesitățile de asistență și dezvoltare și au fost elaborate planuri individuale de asistență.
- În toate raioanele există acorduri de plasament semnate pentru toți copiii plasați la APP.
- În nouă din 11 raioane toți APP sunt evaluați anual.
- În toate serviciile APP din raioanele studiate există registru de evidență a copiilor plasați în serviciu și registrul vizitelor
- dosarele copiilor sunt completate conform standardelor minime de calitate, cu excepția unui raion.
- În toate raioanele există proceduri cu privire la supervizarea angajaților
- există evaluări anuale ale angajaților cu recomandări privind nevoile de formare profesională ale angajaților
- Toate raioanele cuprinse în studiu au proceduri cu privire la metodele și măsurile de protecție a copiilor împotriva violenței, neglijării și exploatarei și au proceduri cu privire la raportarea cazurilor de violență, exploatare și neglijare a copilului.

- În toate raioanele se regăsesc dosarele personalului specializat, dosarele personale și registrul solicitanților la funcția de APP, registrul APP aprobați, protocoalele ședințelor de supervizare și rapoartele de evaluare a performanței profesionale, cu excepția unui raion
- În toate serviciile există proceduri de depunere și examinare a plângerilor privind calitatea serviciului prestat copilului, iar copiii, familiile acestora și APP sunt informați despre existența și conținutul acestor proceduri
- În toate raioanele există un registru de înregistrare a plângerilor care include informații privind modul de examinare a plângerilor și măsurile luate.
- La data colectării datelor (decembrie 2015), în ultimele 12 luni a o înregistrată o singură sesizare privind cazuri de violență/ exploatare/ neglijare – în raionul Dondușeni – care a și fost soluționată.
- În toate raioanele, cu excepția unuia, Serviciul de asistență parentală profesionistă dispune de material informațional despre Serviciu.
- Patru din cele unsprezece raioane cu acest serviciu nu au un plan informațional privind sensibilizarea comunităților
- În majoritatea raioanelor există un ghid al serviciului pus la dispoziția solicitanților la funcția de APP
- În toate raioanele cercetate (cu excepția raionului aflat la faza inițială) există elaborat pentru fiecare copil un plan individual de asistență individualizat adaptat la necesitățile, vârsta, nivelul de dezvoltare, particularitățile culturale, etnice și religioase ale copilului și ținând cont de opinia lui.
- Cele mai multe ședințe ale echipei multidisciplinare organizate în ultimele 12 luni de la data evaluării au fost în raionul Dondușeni, urmat de Drochia.
- Cu excepția unui raion care nu a oferit date despre acest aspect, în toate raioanele există proceduri privind exprimarea opiniei și participarea copilului la procesul de luare a deciziilor.
- Cu excepția unui raion în toate celelalte raioane, conform declarațiilor oficialilor, există reguli interne cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal, iar acestea au fost aduse la cunoștința copilului și a familiei acestuia.
- În toate raioanele, toți copiii au "Cartea vieții" în care completează împreună cu APP evenimentele importante din viața lui.
- În toate raioanele prestatorul serviciului a declarat că informează personalul serviciului despre prevederile legale în domeniul nondiscriminării
- Cu excepția unui raion, în toate raioanele Serviciul APP dispune de un registru în care se menționează informații cu privire la vizite. Cei mai mulți copii vizitați sunt la Cimișlia – 33.
- În toate serviciile, toți copiii sunt înscriși la un medic de familie și au truse medicale (cu excepția a două raioane)
- În niciun raion din cele 11 raioane studiate, copiii nu beneficiază de banii de buzunar.

Serviciul social Casa Comunitară pentru persoane cu dizabilități

- A fost analizată o singură casă comunitară din raionul Cantemir.
- Toți cei șase beneficiari au peste 18 ani. Toți cei intrați în sistem provin din alt serviciu.

- Regulamentul și standardele serviciului au fost aprobate de la date de 05.06.2014, prin decizia CR03/11-XXV, în baza regulamentului cadru și a standardelor minime de calitate⁵.
- Dezvoltarea serviciului a început în mai 2015, iar serviciul a fost acreditat în octombrie 2015. Tipul acreditării este provizorie.
- Grupul de copii cu dizabilități severe este unul dintre cele mai vulnerabile grupuri, pentru care serviciile de prevenție, sprijin, îngrijire, educație și dezvoltare încă nu sunt suficiente.
- Niciun raion nu are un asemenea serviciu (Casă comunitară pentru copii cu dizabilități) pe teritoriul său.

Serviciul social Asistența Personală (AP)

- Serviciul AP este prezent în 11 din cele 11 unități teritorial administrative cuprinse în studiu (raionul Leova nu a dezvoltat un asemenea serviciu).
- Toate Serviciile Sociale Asistență Personală (11) cuprinse în studiu au regulamentul și standardele serviciului aprobate, iar dezvoltarea serviciilor a început cel mai devreme în februarie 2012 (Râșcani) și cel mai târziu în septembrie 2013 (Cantemir).
- Din cele 11 servicii din 11 raioane care sunt cuprinse în studiu, opt sunt acreditate iar trei nu au primit acreditarea, dintre cele acreditate trei sunt acreditări provizorii.
- Puțin peste jumătate din serviciile evaluate, au mai multe unități aprobate de asistenți personali decât asistenți personali angajați, iar celelalte au număr egal de unități cu cel de asistenți angajați.
- Aproape toate raioanele, cu excepția unui raion, beneficiază de materiale informaționale despre serviciul social de asistență personală.
- Toate serviciile au procedură cu privire la admiterea noilor beneficiari în serviciu. De asemenea, toate au criterii de eligibilitate stabilite pentru accesarea serviciului.
- Există procedură de luare a deciziei și de contestare a deciziei de admitere în toate raioanele cuprinse în studiu.
- În total, în toate serviciile de Asistență Personală evaluate, erau înregistrați 365 de beneficiari, dintre care 119 copii și 246 de adulți. Cei mai mulți beneficiari sunt în serviciul din Chișinău – 98 – și cei mai puțini în raionul Cimișlia – 4.
- Toate serviciile, cu excepția unuia, au proceduri cu privire la evaluarea și reevaluarea necesităților de asistență ale solicitanților și beneficiarilor serviciilor.
- Toate serviciile din raioanele evaluate au planuri individualizate de asistență personală pentru toți beneficiarii.
- Toate raioanele au acorduri de colaborare semnate cu toți beneficiarii sau reprezentanții legali.
- Toate serviciile, cu excepția unuia, au în serviciul de asistență personală proceduri cu privire la modalitatea de oferire a serviciilor. În toate raioanele se ține evidența numărului de ore de asistență și serviciile acordate fiecărui beneficiar.
- În toate raioanele există proceduri cu privire la înregistrarea, utilizarea și păstrarea datelor aferente procesului de furnizare a serviciilor.
- Toate serviciile dețin și aplică proceduri privind suspendarea și încetarea prestării serviciului.

⁵ <http://lex.justice.md/md/362585/>

- În toate serviciile, prestatorul de serviciu deține și aplică o procedură de monitorizare și evaluare a serviciului, iar în 10 din 11 raioane, serviciul are elaborat un chestionar de evaluare a serviciului care se completează de către beneficiar.
- În toate raioanele, în serviciul de asistență personală există o procedură de informare a beneficiarului asupra drepturilor pe care le are și, de asemenea, cu excepția unui raion, există o procedură privind relația cu beneficiarii. În toate raioanele, beneficiarii sunt informați asupra procedurilor.
- În toate raioanele, în serviciu există o procedură de examinare și soluționare internă a reclamațiilor, iar beneficiarii și reprezentanții legali sunt informați asupra procedurilor.
- În toate raioanele există o procedură de protecție a beneficiarului împotriva abuzului, iar personalul, beneficiarii și reprezentanții legali au fost informați asupra procedurilor.
- În toate raioanele toți angajații au fișa postului întocmită. Doar în raionul Basarabeasca și municipiul Chișinău există o procedură cu privire la personalul voluntar.
- În toate raioanele există un registru al persoanelor care doresc să devină asistenți personali și un registru al asistenților personali aprobați. Cu excepția a două raioane, există proceduri de monitorizare a asistenților personali în perioada de probă.
- În toate raioanele există elaborată o politică privind perfecționarea profesională continuă a personalului angajat, dar cinci dintre raioanele vizate nu au avut cursuri de perfecționare.
- Cursurile de perfecționare continuă la care au participat angajații serviciului din celelalte raioane în ultimele 6 luni sunt:
 - Abordarea persoanelor cu dizabilități din perspectiva drepturilor omului (Ocnița).
 - Abuzul, neglijarea și discriminarea persoanelor cu dizabilități severe; Asistentul personal; Codul deontologic (Basarabeasca).
 - Diversitatea situațiilor care solicită sprijinul Asistentului Personal sau celui comunitar;
 - Mecanismul și procedurile petițiilor beneficiarilor, de înregistrare și soluționare a plângerilor;
 - Supravegherea respectării drepturilor persoanelor cu nevoi speciale (Cimișlia).

Serviciul social de sprijin pentru familiile cu copii

- Din cele 12 UTA cuprinse în studiu, șase dintre ele au serviciu social de sprijin pentru familiile cu copii: Bălți, Cimișlia, Dondușeni, Drochia, Leova și Chișinău.
- În Bălți, Cimișlia, Dondușeni, Drochia, Leova și Chișinău regulamentul și standardele serviciului de sprijin pentru familiile cu copii sunt aprobate.
- Serviciul social de sprijin familial funcționează în raionul Drochia din iulie 2013, fiind, astfel, primul serviciu din UTA cuprinse în studiu.
- Niciun serviciu nu a fost încă acreditat.
- Cele mai multe familii care au beneficiat de sprijin familial primar și secundar în 2015 sunt cele din raionul Leova – 315 de familii, urmat de raionul Dondușeni – 295 de familii, iar cele mai multe familii care au beneficiat de ajutor bănesc sunt cele din Dondușeni -74.
- În Municipiul Bălți aceleași familii au beneficiat de sprijin primar, secundar și monetar.
- Toate cele șase servicii au criterii de eligibilitate stabilite pentru accesarea serviciului.
- Modalitățile folosite pentru a informa comunitatea despre scopul, obiectivele și activitățile serviciului sunt:
 - Audiență, evaluări după criteriile de eligibilitate, informarea verbală – raionul Bălți
 - Convorbiri individuale, mass-media – raionul Leova
 - mass-media, anunțuri publicitare, ședințe – raionul Dondușeni
 - Pliante, panouri informative – raionul Drochia
 - Pliante, comunicare verbală prin intermediul asistenților comunitari – raionul Cimișlia

- Mass media, informarea familiilor în situație de risc, informarea cetățenilor în cadrul audiențelor și informarea specialiștilor din instituțiile publice și private care activează în acest domeniu - Chișinău
- Planurile individuale de asistență pentru beneficiarii serviciului se fac ori atunci când este necesar, cum se întâmplă în serviciul din raionul Cimișlia, ori o dată la 3 sau 6 luni.
- Instituțiile cu care colaborează asistentul social comunitar pentru realizarea activităților de sprijin familial primar sunt foarte variate de la un raion la altul.
- Modalitățile prin care beneficiarii participă la etapele prestării serviciului (monitorizare, evaluare, dezvoltare) sunt, la fel, variate de la un raion la altul.
- Frecvența cu care se revizuiesc și adaptează planurile individuale de asistență pentru beneficiarii serviciului este de la 3 la 6 luni.
- În general, confidențialitatea informației se păstrează prin semnarea unui acord de confidențialitate.
- Toate serviciile folosesc metode care sunt menite să contribuie la formarea autoaprecierii, încrederii și respectului de sine.
- Personalul tuturor serviciilor declară că are cunoștință și aplică prevederile legale în domeniul non-discriminării.
- În cadrul celor șase servicii evaluate, copilul și membrii familiei acestuia beneficiază de activități care contribuie la formarea demnității personale, autoaprecierii și încrederii de sine.
- Toate serviciile spun că există și se implementează în cadrul serviciului măsuri și activități menite să înlăture problemele de relaționare și să dezvolte și/sau consolideze relațiile dintre membrii familiei.
- Cu excepția unei UTA, în planul individual de asistență sunt incluse activități concrete privind modul sănătos de viață, alimentație corectă și pregătirea hranei.
- În toate serviciile există activități pentru promovarea unui mediu sănătos de viață și pentru formarea și dezvoltarea deprinderilor de igienă personală și a locuinței.
- În total, au existat 50 de activități sportive și culturale la care au participat beneficiarii în anul 2015.
- În total, numărul de copii beneficiari ai serviciului care au necesitat realizarea de activități de incluziune educațională în anul 2015 a fost de 270.
- Cu excepția unui raion, există proceduri de informare a copiilor și familiilor acestora cu privire la formele și semnele violenței, neglijării și exploatării, la măsurile nonviolente de disciplinare a copilului, responsabilitățile parentale, sancțiunile prevăzute în legislație și modalitatea de raportare a unor astfel de abuzuri.
- În toate raioanele, există și se aplică proceduri de lucru în cazul recepționării sesizărilor referitoare la cazuri suspecte de violență, exploatare și trafic al copilului.
- Au fost înregistrate - în anul 2015 - 37 de activități de informare și sensibilizare a comunității privind modalitățile de asigurare a unui mediu sigur de viață pentru copii în vederea prevenirii accidentelor și traumatismelor copiilor au fost realizate de prestatorul de serviciu, cele mai multe fiind în Dondușeni.
- În toate serviciile, asistenții declară că copiii asistați cunosc pericolele pentru viața și sănătatea lor, precum și măsurile de prevenire a accidentelor și traumatismelor.
- Există și se aplică o procedură pentru depunerea și examinarea plângerilor privind calitatea serviciului prestat, a cazurilor de violență, exploatare și neglijare identificate pe parcursul prestării serviciului.
- Cu excepția unei UTA, există în serviciu un Registru de înregistrare a plângerilor care conține inclusiv informații cu privire la modul de examinare a plângerilor și măsurile întreprinse.
- În patru din cele șase UTA în care există Serviciul de sprijin familial, familiile cu copii din comunitate nu beneficiază de programe de prevenire și intervenție primară orientate spre

consolidarea cunoștințelor și abilităților cu privire la creșterea, educația, dezvoltarea și protecția copilului: în Bălți, Cimișlia, Leova și Chișinău.

- Cele mai multe activități de informare în scopul consolidării cunoștințelor și abilităților familiilor cu privire la dezvoltarea și protecția copilului au fost realizate în raionul Dondușeni.
- În toate cele 6 raioane există evaluarea complexă realizată pentru fiecare familie cu copii în situație de risc, beneficiară a serviciului social de sprijin.
- Cu excepția unui raion, există plan individual de asistență elaborat pentru fiecare copil identificat în situație de risc.
- În toate cele 6 UTA există și este cunoscută asistentului social comunitar o procedură de acordare a ajutorului bănesc.
- Cu excepția unui raion, există un dosar complet pentru fiecare copil beneficiar al serviciului de sprijin familial.
- În toate serviciile, copilul are acces la informațiile din dosar care îl privesc, cu excepția celor care îi pot afecta starea psiho-emoțională.
- Conform datelor indicate de specialiștii serviciului, ședințe de supervizare dintre managerul serviciului, șeful serviciului de asistență socială comunitară și asistenți sociali comunitari au loc în mod individual la necesitate și în grup:
- Conform datelor indicate de specialiști în raionul Leova evaluarea performanței personalului lipsește, iar în Cimișlia, Bălți, Drochia nu există evaluarea asistenților comunitari, ci doar a personalului din Direcția AS.
- În toate serviciile, există raport anual de activitate a serviciului realizat pentru ultimul an încheiat.

RECOMANDĂRI

Serviciul Asistență Parentală Profesionistă

- Instituirea SAPP în raioanele unde acest serviciu nu există
- Creșterea nr de APP pentru a corespunde cu nr de unități planificate
- Pregătirea pentru acreditare
- Alocarea personalului conform regulamentului și standardelor
- Evaluarea anuală a APP
- Completarea dosarelor copiilor conform standardelor minime de calitate
- există evaluări anuale ale angajaților cu recomandări privind nevoile de formare profesională ale angajaților
- dosarele personalului specializat, dosarele personale și registrul solicitanților la funcția de APP, registrul APP aprobați, protocoalele ședințelor de supervizare și rapoartele de evaluare a performanței profesionale
- elaborarea unui plan informațional despre serviciul APP
- elaborarea materialelor informaționale despre APP
- elaborarea unui ghid al serviciului la dispoziția solicitanților la funcția de APP
- elaborarea procedurilor privind exprimarea opiniei și participarea copilului la procesul de luare a deciziilor
- elaborarea regulilor interne cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal, și informarea copilului și a familiei acestuia

- Elaborarea unui registru în care se menționează informații cu privire la vizite
- Procurarea unei truse medicală de prim ajutor în cazuri de urgență
- Identificarea posibilităților de achitare a banilor de buzunar
- Reaprobarea asistentului parental profesionist conform standardelor

- Implicarea familiei copilului este alături de specialiști în elaborarea planului
- Includerea în fiecare plan individual de asistență a activităților corespunzătoare pregătirii ieșirii copilului din sistem
- proceduri privind supervizarea personalului și rapoarte lunare de supervizare a personalului

- Evaluarea anuală a personalului angajat
- Pregătirea rapoartelor anuale de evaluare individuale cu recomandări privind nevoile de formare profesională ale angajaților

- Elaborarea unui plan de activitate anual aprobat, evaluarea anuală a serviciului și elaborarea rapoarte anuale ale serviciului

Serviciul social Casa Comunitară pentru persoane cu dizabilități

- Recomandarea pentru toate raioanele ar fi de a identifica nevoile comunității copiilor cu dizabilități și a familiilor lor, la fel de a evalua prezența copiilor în instituții rezidențiale și centre de plasament și de a aprecia necesitatea unor servicii ca și serviciul social Casă Comunitară.

Serviciul social Asistența Personală (AP)

- Recomandăm planificarea, instituirea și dezvoltarea Serviciul AP în raionul Leova și respectiv a bugetarea resurselor pentru numărul de unități necesare, care reies din necesitățile identificate ale raionului Leova.
- Recomandăm revizuirea organizării serviciului AP pentru a asigura buna funcționare și pregătirea pentru acreditarea permanentă, în cazul raioanelor care au obținut acreditarea provizorie.
- Recomandăm organizarea serviciului AP în conformitate cu Regulamentul-cadru și Standardele în vigoare, în cazul UTA care nu au obținut acreditarea
- În cazul UTA cu mai multe unități aprobate de asistenți personali decât asistenți personali angajați, se recomandă revizuirea proceselor de planificare și bugetare precum și identificarea corectă a necesităților.
- Se recomandă a promova în mod continuu serviciul AP și a elabora material informațional despre serviciul social de asistență personal
- Procedurile cu privire la evaluarea și reevaluarea necesităților de asistență ale solicitanților și beneficiarilor serviciilor necesită a fi îmbunătățite
- Se recomandă a stabili corect procedurile cu privire la modalitatea de oferire a serviciilor, totodată a ține în evidență numărului de ore de asistență și serviciile acordate fiecărui beneficiar
- Se recomandă a dezvolta procedura de informare a beneficiarului asupra drepturilor pe care le are și, de asemenea, a aplica procedura privind relația serviciului cu beneficiarii.
- Chiar dacă în toate raioanele toți angajații au fișa postului întocmită, procedura cu privire la personalul voluntar nu este stabilită. În 9 raioane din cele 11 se recomandă a stabili procedura de angajare a personalului voluntar.

- Se recomandă a stabili procedura de monitorizare a asistenților personali în perioada de probă în raioanele unde aceasta lipsește.
- Se recomandă a îmbunătăți politica privind perfecționarea profesională continuă a personalului angajat și de a oferi posibilitatea participării angajaților la cursuri de perfecționare continuă.

Serviciul social de sprijin pentru familiile cu copii

- Instituirea serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii în celelalte 6 raioane
- Pregătirea pentru acreditarea serviciului în toate raioanele în care există acesta deoarece asta presupune îmbunătățirea și menținerea calității
- Se recomandă extinderea serviciului pentru regiunile urbane, care au un număr de populație mai mare, în baza evaluării necesității beneficiarilor.
- Se recomandă oferirea sprijinului primar și secundar către un număr mai mare de familii, mai ales în condițiile în care APL-urile nu au suficiente resurse financiare pentru a aloca sprijinul monetar, dar au deja specialiști angajați în serviciu conform Regulamentului
- Planurile individuale de asistență pentru beneficiarii serviciului să fie elaborate obligatoriu (conform regulamentului-cadru) din momentul semnării acordului de prestare a sprijinului familial secundar dintre managerul de caz și părintele/persoana în grija căreia se află copilul
- Asigurarea participării copilului și a părinților/persoanei în grija căruia se află copilul la întocmirea planului individualizat de asistență și implementarea acestuia
- Includerea (atunci când este relevant) în planul individual de asistență a activităților concrete privind modul sănătos de viață, alimentație corectă și pregătirea hranei
- Informarea copiilor și familiilor acestora cu privire la formele și semnele violenței, neglijării și exploatării, la măsurile nonviolente de disciplinare a copilului, responsabilitățile parentale, sancțiunile prevăzute în legislație și modalitatea de raportare a unor astfel de abuzuri.
- Stabilirea unei proceduri clare de depunere și examinare a plângerilor ce vizează respectarea drepturilor beneficiarului, informează copilul și părinții/persoana în grija căreia se află copilul despre procedura de depunere și examinare a plângerilor și asigură condiții de siguranță pentru depunerea plângerilor
- Consolidarea serviciului prin realizarea activităților de prevenire și intervenție primară în scopul sporirii cunoștințelor și abilităților familiilor cu privire la dezvoltarea și protecția copilului
- Întocmirea și păstrarea dosarelor beneficiarilor serviciului
- Evaluarea anuală a performanței asistenților sociali comunitari în acordarea sprijinului familial cu scop de îmbunătățire a performanței individuale