

ASPECTE CONCEPTUALE PRIVIND SISTEMUL DE SERVICII SOCIALE DIN REPUBLICA MOLDOVA

Nicolae ROMANDAȘ

Doctor în drept, profesor universitar, Academia de Administrare Publică, Republica Moldova

e-mail: romandas@mail.ru

<https://orcid.org/0000-0002-4082-4325>

Ana SACARA

Doctorand, Universitatea de Stat din Comrat, Republica Moldova

e-mail: anisoara91@mail.ru

<https://orcid.org/0000-0002-3801-4665>

Prezentul articol cuprinde o analiză complexă a sistemului de servicii sociale prestate în Republica Moldova. În acest context, s-a efectuat o cercetare amplă a definițiilor, trăsăturilor caracteristice, precum și a scopului urmărit de autoritățile publice în procesul acordării serviciilor sociale primare, specializate și cu specializare înaltă. De asemenea au fost examinate aspectele ce țin de dezvoltarea și perfecționarea tipurilor de servicii sociale și necesitatea prestării unor servicii sociale accesibile persoanelor aflate în dificultate.

Cuvinte-cheie: protecție socială, asistență socială, persoane cu dizabilități, servicii sociale, incluziune socială, plasament temporar, risc social, instituții specializate.

CONCEPTUAL ASPECTS REGARDING THE SYSTEM OF SOCIAL SERVICES FROM THE REPUBLIC OF MOLDOVA

This article contains a complex analysis of the social services system provided in the Republic of Moldova. In this context, an extensive research was carried out on the definitions, characteristic features, as well as the purpose pursued by the public authorities in the process of providing primary, specialized and highly specialized social services. Also, the aspects related to the development and improvement of the types of social services and the need to provide accessible, adaptable and affordable social services were examined.

Keywords: social protection, social assistance, people with disabilities, social services, social inclusion, temporary placement, social risk, specialized institutions.

ASPECTS CONCEPTUELS DU SYSTÈME DE SERVICES SOCIAUX EN RÉPUBLIQUE DE MOLDOVA

Cet article contient une analyse complexe du système de services sociaux fourni en République de Moldova. Dans ce contexte, une recherche approfondie a été menée sur les définitions, les traits caractéristiques ainsi que la finalité poursuivie par les pouvoirs publics dans le processus de fourniture de services sociaux primaires, spécialisés et hautement spécialisés. Les aspects liés au développement et à l'amélioration des types de services sociaux et la nécessité de fournir des services sociaux accessibles, adaptables et abordables ont également été examinés.

Mots-clés: protection sociale, assistance sociale, personnes handicapées, services sociaux, inclusion sociale, placement temporaire, risque social, institutions spécialisées.

КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ МОЛДОВА

Данная статья содержит комплексный анализ системы социальных услуг, предоставляемых в Республике Молдова. В этом контексте, было проведено обширное исследование определений, характерных черт, а также целей, преследуемых государственными органами в процессе оказания первичных, специализированных и узкоспециализированных социальных услуг. Также были изучены аспекты, связанные с развитием и совершенствованием видов социальных услуг и необходимостью их оказания лицам, находящимся в сложном положении.

Ключевые слова: социальная защита, социальная помощь, инвалиды, социальные услуги, социальная интеграция, временное размещение, социальный риск, специализированные учреждения.

Introducere

La jumătatea sec. al XIX-lea, toate țările din Europa au recunoscut necesitatea intervenției statului pentru a garanta bunăstarea populației, drept pentru care atenția s-a îndreptat spre acordarea de servicii de asistență socială potrivit nevoilor individuale și colective, servicii de solidaritate socială la care au acces persoanele aflate în dificultate [23, p.84].

Serviciile de asistență socială sunt motorul modelului social european. Acest tip de servicii oferă posibilitatea vârstnicilor să trăiască mai bine, mai mult și să aibă o viață mai sănătoasă. De asemenea, ajută persoanele cu dizabilități să ducă o viață activă în societate. Asigurând copiilor o viață și o educație decentă, pregătindu-i cât se poate de bine pentru o participare activă în societate. Importanța acestora constau în promovarea unei societăți incluzive și susținerea persoanelor de a participa activ în viața comunității. Serviciile sociale reprezintă instrumente importante de realizare a politicilor sociale țintite pe promovarea oportunităților pentru beneficiari și crearea unor condiții pentru construirea unui model de stat al bunăstării, care să răspundă nevoilor sociale la momentul de față.

Conform Comisiei Europene, serviciile sociale sunt un mijloc vital pentru îndeplinirea obiectivelor de bază ale Uniunii Europene, cum ar fi: coeziunea socială, economică, teritorială, șomajul ridicat, incluziunea socială și creșterea economică.

Aspecte conceptuale privind sistemul de servicii sociale

În țara noastră, serviciile sociale, ca parte componentă a sistemului de asistență socială, reprezintă ansamblu de măsuri și activități realizate pentru a satisface necesitățile sociale ale persoanei-familiei în vederea depășirii unor situații de dificultate, de prevenire a marginalizării și excluziunii sociale [18]. Acestea au la bază principiul individualizării intervenției, al ajustării la specificul și nevoile persoanei, la contextul socio-economic în care trăiesc beneficiarii acestor servicii. De aceea ele răspund întotdeauna mai eficient la situațiile de risc sau de criză și permit o intervenție ajustată la particularitățile beneficiarilor, cu ajutorul unui personal specializat [28, p.8].

Unii autori compară finalitatea umană a serviciilor sociale cu „arta” de a ajuta individul să folosească mediul lui de viață în satisfacerea propriilor necesități [12, p.34]. Bunăoară, în opinia lui H. Goldstein, se apreciază, că obiectivul central al oricărui serviciu social este cunoașterea, învățarea

socială, proces, care se realizează pe baza unei relații directe între client și asistentul social [13, p.25]. Susținem această interpretare cu o singură completare: dacă ținem cont de esența cuvântului „social,” putem atribui la categoria servicii sociale orice serviciu desfășurat în folosul membrilor societății (spre exemplu, serviciile din domeniul cultural, educațional sau juridic.

Autorii români folosesc noțiunea de servicii de asistență socială definindu-le ca programe specializate, activități organizate, tehnici de intervenție socială, metode de identificare a necesităților și tipurilor specifice de disfuncționalități ale persoanelor în dificultate [29, p.103]. Cu ajutorul acestora, cei în dificultate, pot obține condiții minime, necesare unei vieți decente autosuficiente și pot să-și dezvolte sau să-și refacă propriile capacități competente pentru o integrare normală în comunitate [3, p.16].

Serviciile sociale pot fi abordate în sens larg și în sens restrâns. În sens larg, acestea cuprind, pe lângă serviciile din domeniul educațional, cultural, juridic, al sănătății etc., și sistemul serviciilor de asistență socială. În sens restrâns, serviciile sociale sunt abordate ca formă a asistenței sociale, adică ca o totalitate de activități desfășurate de instituțiile statale și de ONG-uri (organizații non guvernamentale) în scopul prevenirii, minimalizării sau înlăturării consecințelor negative ale riscurilor sociale, care afectează o parte din membrii societății. [4, p.76].

Analizând setul de definiții propuse de diferiți doctrinari, se conturează următoarele trăsături caracteristice ale serviciilor sociale în Republica Moldova: sunt servicii de interes general; se pot acorda concomitent cu prestațiile sociale; se acordă pe o perioadă determinată; au caracter proactiv; se acordă în baza evaluării inițiale sau complexe; pot fi acordate gratuit, cu plată parțială sau integrală; se adresează persoanelor aflate în situații de dificultate; se organizează la nivel de comunitate, în instituții specializate și în instituții de specializare înaltă cu implicarea specialiștilor.

Autorii români, remarcă că obiectivul acordării serviciilor sociale este menținerea, refacerea și dezvoltarea capacităților individuale pentru depășirea unei situații de nevoie, cronice sau de urgență, în cazul în care persoana sau familia este incapabilă să o soluționeze de una singură. [24, p.53].

O altă opinie pe care o susținem pe deplin este că serviciile de asistență socială intervin pentru a asigura individului, ce se confruntă cu probleme, o funcționare socială normală. Scopul serviciilor de asistență socială este de a ajuta persoanele în difi-

cultate să depășească situațiile respective [2, p.61]. În acest context putem constata, că serviciile sociale, în concordanță cu prestațiile sociale, intervin pentru a permite tuturor persoanelor din comunitate să beneficieze de un nivel de trai decent. Ele facilitează accesul tuturor la activități și domenii ale vieții cotidiene (educație, muncă, servicii de sănătate, timp liber, alte resurse ale comunității) și contribuie la soluționarea unor probleme potențial generatoare de excludere socială. Scopul acestor servicii este de a-i menține beneficiarilor, pe cât posibil, o viață independentă în mijlocul familiei și constituirea unor noi mecanisme eficiente și durabile de combatere a situațiilor de dificultate și excludere socială.

La nivel european s-a stabilit că serviciile sociale de interes general au rolul de a îndeplini următoarele obiective specifice [8]:

- ✓ Aceste sunt servicii persoanlitate, fiind structurate în așa fel încât să răspundă unor cerințe umane vitale, în special cerințelor utilizatorilor care se află în situație de vulnerabilitate;

- ✓ Serviciile sociale oferă protecție față de riscuri generale și specifice de viață și acordă asistență în situații personale dificile sau de criză;

- ✓ Serviciile sociale sunt oferite familiilor în contextul unor modificări la nivelul structurii acestora, acordă sprijin în ceea ce privește rolul familiei de a se îngriji atât pe membrii tineri ai familiei, cât și pe cei în vârstă și, în același timp, de persoanele cu dizabilități și oferă soluții compensatoare pentru eventualele eșecuri în viața de familie;

- ✓ Serviciile sociale sunt instrumente cheie pentru salvagardarea drepturilor fundamentale ale omului și a demnității umane;

- ✓ Ele au rol preventiv și de coeziune socială și se adresează întregii societăți, indiferent de starea materială sau de venit;

- ✓ Serviciile sociale contribuie la nediscriminare, egalitatea între sexe, protecția sănătății umane, ameliorarea standardelor de viață și calitatea vieții, precum și la crearea de șanse egale pentru toți și, prin urmare, contribuie la sporirea capacității oamenilor de a fi membri activi ai societății.

Aceste obiective reprezintă niște puncte de referință pentru statele membre, reflectând modalitatea de organizare și funcționare a sistemului de servicii sociale, furnizare calitativă și cantitativă în dependență de specificul și nevoile persoanei, acreditate și finanțate a serviciilor sociale adresate persoanelor aflate în situații de vulnerabilitate.

Clasificare a serviciilor sociale. În doctrina română întâlnim câteva clasificări a serviciilor sociale după *scopul serviciului* în: servicii de asistență și suport pentru asigurarea nevoilor de bază ale persoanelor, servicii de îngrijire personală, de recuperare/reabilitare, de inserție/reinserție socială etc.

O altă clasificare a serviciilor sociale este propusă și de autorii Țiclea A. și Georgescu L. după *regimul de asistare*: a) servicii de cazare, pe perioada determinată sau nedeterminată: centre rezidențiale, locuințe protejate, internate de tip social, adăposturi de noapte etc; b) servicii fără cazare: centre de zi, centre sau unități de îngrijire la domiciliu, cantine sociale, servicii mobile de acordare a hranei, ambulanța socială etc. [1, p.303]

Comisia Europeană împarte serviciile sociale în două grupuri: într-unul se află sistemele obligatorii și complementare se securitate socială, care acoperă principalele riscuri de viață, iar celălalt se află alte servicii esențiale oferite direct persoanei prin asistență personalizată pentru a facilita incluziunea socială și a proteja drepturile fundamentale. [9]

În funcție de instituțiile care coordonează și oferă serviciile de asistență socială, se deosebesc două sectoare importante ale asistenței sociale: *sectorul public-guvernamental* de asistență socială - servicii oferite prin intermediul instituțiilor de stat; *sectorul neguvernamental* - servicii oferite de organizații private, profesionale sau voluntare, finanțate de regulă, de sponsorii particulari din interiorul sau exteriorul țării. [4, p.114]

Așadar, procesul de dezvoltare a sistemului național de servicii sociale în Republica Moldova a început în anul 2010 când a fost adoptată Legea cu privire la servicii sociale. Astfel, legea menționată stabilește cadrul normativ de organizare și funcționare a sistemului de servicii sociale, tipurile acestora precum și atribuțiile autorităților administrației publice centrale și locale, ale altor persoane juridice și fizice abilitate cu asigurarea și prestarea serviciilor sociale, precum și protecția drepturilor beneficiarilor de servicii sociale.

Conform cadrului normativ național serviciile sociale se acordă cetățenilor R.Moldova și cetățenilor străini - titulari ai dreptului de ședere provizorie pentru reintregirea familiei; străinilor titulari ai dreptului de ședere provizorie în scop de muncă, studii; străinilor titulari ai dreptului de ședere provizorie pentru activități umanitare sau religioase; străinilor titulari ai dreptului de ședere permanentă; persoanelor cărora li s-a recunoscut statutul de

apatrid în RM; străinilor care au obținut protecție internațională sau azil politic [17] în mod individual, în baza evaluării necesităților persoanei sau familiei acesteia. În general, beneficiarii serviciilor sociale sunt anumite categorii de persoane sau grupuri sociale, care se află în situație de risc generatoare de excluziune socială, fiind lipsite de suportul familiei și a comunității. Astfel, aceste persoane sau grupuri, pe o perioadă de timp mai scurtă sau mai lungă, nu-și pot asigura independent un trai decent fără un sprijin moral, social, fizic, cultural etc. din partea autorităților. Acest sprijin se acordă pe o perioadă determinată de timp, care durează până când persoana vulnerabilă își găsește resurse sociale, economice, psihologice pentru a duce o viață decentă.

Conform normelor prevăzute de Legea RM nr.123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale, dreptul la servicii sociale este stabilit în mod individual, în baza evaluării necesităților persoanei/familiei. Evaluarea necesităților este un proces de colectare și analiză a datelor, în scopul de a forma o opinie profesională despre situația în care se află persoana sau familia. Ca urmare, pentru aprecierea necesităților vor fi utilizate următoarele tipuri de evaluare: evaluare inițială și evaluare complexă aprobate prin Ordinul Ministrului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale nr. 96 din 18.05.2016.

Legea cu privire la serviciile sociale prevede principiile în baza cărora se prestează serviciile sociale precum și clasificarea acestora. În prezent, serviciile sociale se clasifică în următoarele tipuri: servicii sociale primare; servicii sociale specializate; servicii sociale cu specializare înaltă (rezidențiale).

Legea RM nr.123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale definește **Serviciile sociale primare** ca totalitatea serviciilor acordate la nivel de comunitate tuturor beneficiarilor care au drept scop prevenirea sau limitarea unor situații de dificultate care pot acutiza marginalizarea sau excluziunea socială. Serviciile comunitare se adresează persoanelor, familiilor și comunităților aflate în dificultate, în situație de nevoie, adică acelor care nu dețin mijloace (resurse, capacități, informații) pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă. În aceste caz, colectivitatea trebuie să acorde un sprijin special, adică sprijinul interpersonal și comunitar spontan, definit ca asistență socială comunitară [21, p.88]. Scopul serviciilor sociale primare este de a mobiliza comunitatea și societatea civilă în soluționarea situațiilor de risc în care se

află persoanele-familii defavorizate și integrează acestora în societate, precum și prevenirea instituționalizării.

Obiectivele serviciului de asistență comunitară constau în: informarea privind accesul la serviciile oferite, identificarea și prevenirea precoce a problemelor sociale și asigurarea intervenției timpurii pentru soluționarea lor; dezvoltarea și prestarea serviciilor sociale primare pentru susținerea și consolidarea capacităților persoanelor aflate în dificultate; mobilizarea și consolidarea capacităților comunității în îngrijirea și protecția persoanelor aflate în dificultate. [23, p.7]

Serviciile sociale primare sunt primul punct de contact pentru beneficiarii sistemului de servicii sociale. Din păcate, la nivel comunitar se prestează un număr limitat de servicii sociale. Astfel, conform Nomenclatorului serviciilor sociale, serviciile primare includ: asistență socială comunitară; îngrijire socială la domiciliu; cantină de ajutor social; centru comunitar de asistență socială.

Serviciile de îngrijire socială la domiciliu reprezintă o gamă de servicii acordate la domiciliu beneficiarilor pentru a spori gradul de independență a acestora, având ca scop îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor [12]. Beneficiarii ai acestor tip de servicii sunt persoanele solitare și persoanele cu dizabilități. Serviciul de îngrijire socială poate fi acordat atât de prestatorii de stat cât și de cei privați. Cetățenii care nu întrunesc condițiile de eligibilitate pentru prestarea acestui serviciu gratuit, pot beneficia de servicii de îngrijire socială la domiciliu contra plată.

Cantinele de ajutor social sunt persoane juridice care prestează servicii gratuite persoanelor socialmente vulnerabile și sunt înființate de autoritățile administrației publice locale. [13]

De serviciile cantinelor de ajutor social beneficiază, persoanele socialmente vulnerabile ale căror venituri lunare pentru anul precedent constituie 1-2 pensii minime pentru limită de vârstă: persoanele care au atins vârsta de pensionare (fără venituri sau venituri mici); persoanele cu dizabilități; copii cu vârsta de până la 18 ani (din familiile cu mulți copii, din cele monoparentale și din alte familii considerate socialmente vulnerabile în baza anchetei sociale întocmite de organele teritoriale de asistență socială. [13] Cantinele de ajutor social prestează servicii de: pregătirea și servirea zilnică a unei mese de persoană; transportarea gratuită la domiciliu a hranei pentru persoanele în etate, care

nu se pot deplasa; pregătirea și distribuirea hranei prin centrele mobile de deservire.

Serviciile sociale specializate sunt serviciile care implică antrenarea specialiștilor și au drept scop menținerea, reabilitarea și dezvoltarea capacităților individuale pentru depășirea unei situații de dificultate în care se află beneficiarul sau familia acestuia. Aceste servicii deservesc un număr redus de persoane ale căror nevoi nu pot fi soluționate la nivel de comunitate. Se presupune că numărul persoanelor care au nevoie de servicii sociale specializate este mult mai mic decât numărul celor care beneficiază de servicii sociale primare. Acestea includ servicii specializate de îngrijire de zi, centre de plasament temporar, suport pentru familiile substitutive, suport pentru reintegrarea copiilor în familia din îngrijirea rezidențială. [13]

Acestea au menirea de a menține persoanele sau familiile, aflate în dificultate într-un cadru organizațional în proximitatea comunității, având ca obiectiv primordial prevenirea marginalizării, excluderii sociale și facilitarea reintegrării beneficiarilor în mediul familial și comunitate. Serviciile sociale specializate se prestează în cadrul centrelor de zi, centrelor de plasament temporar, centrelor de plasament de lungă durată și în centre comunitare multifuncționale.

Centrele de zi sunt constituite cu scopul de a presta servicii specializate în vederea asigurării activităților de îngrijire, reabilitare, integrare socială a copiilor în situații de risc, copiilor cu dizabilități, persoanelor în etate, persoanelor adulte cu dizabilități, agresorilor, în baza evaluării necesităților, în regim de zi.

În cadrul centrelor de zi sunt prestate servicii de consiliere și sprijin psihologic, servicii de spălătorie, servicii de igienă personală, servicii de alimentare, diverse terapii ocupaționale, cluburi pe interese, servicii de masaj, kinetoterapie, gimnastică curativă și diverse activități de socializare [25, p.92]. În anul 2018, conform datelor prezentate de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, au funcționat 20 centre de zi, în care lunar au beneficiat de ajutor aproximativ 1556 de persoane.

Serviciile sociale specializate prestate în cadrul centrelor de zi se ghidează în activitatea sa, în dependență de beneficiari, de următoarele acte normative: Hotărârea de Guvern nr. 824 din 04.07.2008 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în centrele de zi pentru copii cu dizabilități; Hotărârea de Guvern cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru pri-

vind organizarea și funcționarea Centrului de zi pentru persoanele vârstnice și a standardelor minime de calitate.

Centre de plasament temporar – sunt constituite cu scopul asigurării asistenței sociale copiilor aflați în situații de risc și copiilor cu dizabilități în vederea îmbunătățirii calității vieții acestora și reintegrarea beneficiarilor în familie și comunitate. În cadrul acestor centre sunt prestate servicii de găzduire, întreținere, alimentare, suport pentru incluziune educațională și servicii pentru dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare și comportament. În anul 2018, au activat 6 centre de plasamente temporare, în care lunar au beneficiat de serviciile respective 202 beneficiari.

Cadrul normativ care reglementează activitatea și standardele minime de calitate a centrelor de plasament temporar este: Hotărârea de Guvern nr. 1018 din 13.09.2004 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru al Centrului de plasament temporar al copilului; Hotărârea de Guvern nr. 450 din 28.04.2006 privind aprobarea Standardelor minime de calitate privind îngrijirea, educarea și socializarea copilului din Centrul de plasament temporar; Hotărârea de Guvern nr. 823 din 04.07.2008 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în centrele de plasament pentru copii cu dizabilități.

Centrele de plasament de lungă durată sunt constituite cu scopul asigurării asistenței sociale persoanelor în etate, persoanelor adulte cu dizabilități, care sunt în imposibilitate de a se îngriji independent, care sunt lipsite de ajutorul membrilor familiei și necesită supraveghere din partea altor persoane. În cadrul acestor centre sunt prestate servicii de cazare, îngrijire, asistență medicală, hrană, îmbrăcăminte etc.

Cadrul normativ care reglementează activitatea și standardele minime de calitate a centrelor de plasament de lungă durată îl constituie: Hotărârea de Guvern cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Centrului de plasament pentru persoanele vârstnice și a Standardelor minime de calitate.

Centrele comunitare multifuncționale – prestează o varietate largă de servicii sociale (servicii de plasament, servicii în regim de zi, servicii de îngrijire la domiciliu, servicii de alimentare etc), combinate pentru mai multe grupuri de beneficiari. Pe parcursul anului 2018, la nivel de republică au funcționat 36 de centre multifuncționale care au oferit servicii pentru 1663 beneficiari.

Serviciile sociale specializate sunt foarte complexe, ele prestând-se în instituții specializate, cât și în afara acestor instituții, ca de exemplu: asistența parentală profesionistă, casa de copii de tip familial, casă comunitară pentru copii în situații de risc, casă comunitară pentru persoane cu dizabilități, echipa mobilă etc.

Conform datelor prezentate de Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale se atestă o stagnare în dezvoltarea serviciilor sociale specializate. Concomitent, se observă tendința de reprofilare a serviciilor anterior create reieșind din noile provocări condiționate de descentralizarea financiară, precum și de profilul beneficiarilor. De asemenea se înregistrează o micșorare a capacităților serviciilor și a numărului de beneficiari asistați.

Serviciile sociale cu specializare înaltă sunt de două tipuri: *cu componentă rezidențială* – servicii prestate într-o instituție rezidențială sau într-o instituție specializată de plasament temporar, care impun un șir de intervenții complexe ce pot include orice combinație de servicii specializate, acordate beneficiarilor cu dependență sporită și care necesită supraveghere continuă (24/24 ore); *fără componentă rezidențială* – servicii care oferă beneficiarilor asistență socială complexă de înaltă calificare - cu specializare îngustă, la nivel regional sau național. [16]

Serviciile cu specializare înaltă se prestează în cadrul: internatului psihoneurologic pentru persoane adulte cu dizabilități, casa-internat pentru copii cu deficiențe mintale, centru de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane, centrul regional de reabilitare profesională a persoanelor cu dizabilități, centrul republican experimental, protezare, ortopedie și reabilitare, centrul de reabilitare a pensionarilor și invalizilor și azilul republican pentru pensionari și invalizi/centru republican de reabilitare a veteranilor muncii și războiului. În cadrul acestor instituții beneficiarilor li se acordă servicii de cazare, îngrijiri medicale, întreținere, reabilitare după infarct/ictus, tratament, alimentație, kinetoterapie, meloterapie etc.

Putem afirma cu certitudine, că instituțiile statului întreprind măsuri concrete în vederea dezvoltării și perfecționării sistemului de servicii sociale. Scopul dezvoltării serviciilor sociale rezidă în sporirea durabilității și sustenabilității acestora, precum și asigurarea accesibilității populației la servicii calitative și eficiente [9, p.19]. Dezvoltarea serviciilor sociale pentru persoanele care se află în situații de dificultate va crea condiții optime

pentru incluziunea persoanelor în situații de risc, asigurându-li-se respectarea drepturilor fundamentale ale acestora. Pentru ca serviciile sociale să-și atingă scopul și să fie mai eficiente din punct de vedere ale costurilor, instituțiile locale trebuie să depună efort pentru a soluționa cât mai multe cazuri la nivel comunitar, acoperind pe toți cei care au nevoie de sprijin social și va avea un impact pozitiv asupra calității vieții acestora.

Rolul statului în dezvoltarea serviciilor sociale. Conform cadrului legal din Republica Moldova, dezvoltarea serviciilor sociale este prerogativa autorităților administrației publice locale, în funcție de nevoile identificate, de numărul potențialilor beneficiari, de complexitatea situațiilor de dificultate cu care se confruntă cetățenii și de gradul de risc social [24].

Dezvoltarea serviciilor sociale necesită luarea în calcul a două direcții principale [28, p.147-148]:

❖ Diversificarea lor în acord cu noile probleme sociale și cu profilul distinct al nevoilor ce apar. Aceasta presupune, evaluarea complexă a profilului potențialului beneficiar și analiza minuțioasă a riscurilor sociale cu care se confruntă persoana/familia socialmente vulnerabile și prevenirea apariției noilor probleme sociale, care pot duce la excluderea socială a beneficiarului și familiei acestuia.

❖ Plasarea și centrarea lor pe familie și comunitate, în apropierea cerințelor concrete ale acestora. La momentul actual, instituțiile europene, susțin ideea că, serviciile sociale trebuie să se bazeze pe familie și comunitate și mai puțin pe instituționalizare. Instituțiile statului trebuie să întreprindă toate măsurile, ca persoanele marginalizate să primească un sprijin corespunzător și calitativ în familie, la nivel de comunitate și nu în instituții specializate, care ar putea duce la izolarea socială, deteriorarea relațiilor familiale și dependența cronică de sistemul de asistență socială. Astfel, familia și comunitatea trebuie să aibă un rol decisiv în îngrijirea persoanei vârstnice, a persoanei cu dizabilități sau al oricărei alte persoane aflată în situații de dificultate și eforturile comunității trebuie îndreptate în direcția susținerii familiei în asumarea responsabilităților.

Responsabilizarea familiei nu se poate realiza fără o abordare sistematică a problemelor cu care se confruntă familiile acestora. Astfel, pentru depășirea unor situații dificile trebuie căutate pe rând la familia extinsă, rețeaua socială a familiei, profesioniști care intervin la un moment dat, comu-

nitatea prin intervenția structurilor consultative, autorităților locale și serviciilor sociale primare, de prevenire și în ultimă instanță în intervenția specializată [28, p.147-148].

Cum am menționat anterior, scopul acordării serviciilor sociale constă în sprijinul persoanelor vulnerabile să depășească situațiile de dificultate. Acestea îndeplinesc o funcție foarte importantă în stat, de aceea atât autoritățile publice cât și furnizorii de servicii sociale sunt preocupați de asigurarea unei prestări calitative a acestor servicii, care să răspundă nevoilor persoanelor socialmente vulnerabile.

În legislația Republicii Moldova nu găsim o definiție expresă a calității serviciilor sociale, însă din analiza legislației sociale, putem conchide, că calitatea serviciilor sociale reprezintă o totalitate de cerințe și condiții, care trebuie să fie îndeplinite de către prestatorii de servicii sociale, încât să răspundă nevoilor beneficiarilor. Calitatea în domeniul serviciilor sociale reprezintă un ansamblu de cerințe și condiții ce sunt îndeplinite, de furnizori și serviciile sociale acordate de aceștia, pentru a răspunde nevoilor și așteptărilor beneficiarilor. Pentru a defini și monitoriza calitatea serviciilor, prestatorii trebuie să înțeleagă importanța primordială a dorințelor, nevoilor și aspirațiilor beneficiarilor acestor servicii [19, p.66].

Un aspect fundamental al evaluării calității unui sistem de servicii sociale pornește de la acoperirea financiară a acestuia. Bugetul public pentru anul 2020 prevede drept prioritate consolidarea sistemului de asistență socială care să răspundă nevoilor persoanelor vulnerabile și modernizarea serviciilor sociale la nivel local. Cheltuielile pentru protecția socială, inclusiv serviciile sociale au o acoperire de 33,3 % din Bugetul public al RM și cu o pondere de 11,2% din PIB. Din punct de vedere statistic, cheltuielile de protecție socială ce revin unui locuitor pe țară constituie 7193,8 lei comparativ cu 6557, 2 lei în 2019 [5].

Serviciile sociale de calitate trebuie să fie accesibile, adaptabile, acceptabile și abordabile pentru persoanele care au nevoie de acest suport. Un element central pentru a atinge aceste patru A-uri este responsabilitatea autorităților publice de a se asigura că o finanțare suficientă a serviciilor sociale; prin construcția unei infrastructuri moderne, potrivită scopului și asigurarea persoanelor de asistență bine plătit și bine instruit [15, p.14].

Anumite studii sectoriale la situația actuală a evaluării și dezvoltării serviciilor sociale în Repu-

blica Moldova au atestat că, sistemul serviciilor sociale are încă multe deficiențe și incoerențe, determinând o dezvoltare inegală, mai ales în ceea ce privește dimensiunea rural-urban sau respectarea dreptului la protecție socială. Cauzele sunt destul de complexe și diverse, de la lipsa de personal specializat, a informării slabe până la finanțarea insuficientă a serviciilor sociale. Implicarea autorităților publice locale în monitorizarea serviciilor este limitată, acestea sunt mult mai active în mediile urbane, unde se evidențiază o prezență reprezentativă a sectorului organizațiilor neguvernamentale [9, p. 53].

Pentru a încuraja și a spori calitatea serviciilor sociale este necesar de a evalua anual calitatea și impactul acestor servicii. Atunci când autoritățile inițiază proceduri de analiză a calității serviciilor prestate, trebuie să țină cont de următoarele aspecte fundamentale: procesele de prestare a serviciilor sunt de natură tranzacțională între ofertantul care livrează serviciul și beneficiarul serviciului respectiv; conținutul serviciilor au caracter diferențiat datorită caracteristicilor beneficiarului; relațiile între furnizorii de servicii și beneficiari; sub influența unor factori accidentali pot apărea neconcordanțe între calitatea așteptată de beneficiar și calitatea percepută a serviciilor oferite care pot genera nemulțumiri pentru beneficiari; beneficiarii pot aprecia subiectiv calitatea serviciilor [20, p.11-12]. Astfel, rezultatul investigațiilor calitative și cantitative vor oferi informații actuale despre problemele sociale cu care se confruntă atât beneficiari cât și furnizorii de servicii și vor putea identifica soluții eficiente de rezolvare a acestora pe termen îndelungat. Deasemenea în baza acestor evaluări, vor fi revizuite și politicile sociale, adoptându-se strategii noi, care vor preveni apariția noilor riscuri sociale. Astfel, evaluarea anuală va permite elaborarea unei politici coerente, bazată pe cunoașterea adecvată a realității.

Concluzii

Așadar, ca urmare a cercetărilor realizate, putem remarca, că serviciile sociale reprezintă o componentă importantă a institutului asistenței sociale, care aduc un aport considerabil în susținerea persoanelor aflate în situații de vulnerabilitate. Din aceste considerente, autoritățile publice de specialitate trebuie să acorde mai multă atenție în vederea dezvoltării și ridicării calității acestora. Astfel, este necesar de a dezvolta mai multe tipuri de servicii sociale primare cu scop preventiv, de a antrena cât mai mult personal calificat,

care ar putea oferi servicii sociale calitative și de a aloca mai multe resurse financiare pentru finanțarea serviciilor sociale.

Bibliografie

1. ȚICLEA, Al. Laura Georgescu. *Dreptul securității sociale*. Universul Juridic. București 2019.
2. BUZDUCEA, D. *Aspecte contemporane în asistență socială*. Iași. Polirom, 2005.
3. BOEHM, W.W. 1958 *The nature of Social work, în Social Work III*, aprilie 10-18.
4. BULGARU, M. *Asistența socială în contextul globalizării*. CEP USM. Chișinău 2012.
5. *Bugetul pentru cetățeni*, 2020. <https://mf.gov.md/sites/default/files/Bugetul%20cetatenilor%202020.pdf>
6. COTEANU, I., SECHE, L., SECHE, M. *Dicționar explicativ al limbii române*. Ed. a II-a, -București: Universul Enciclopedic, 1998.
7. Comunicarea Comisiei către Parlamentul European, Consiliul, Comitetul Economic și Sociale European și Comitetul Regiunilor de însoțire a Comunicării privind „O piață unică pentru Europa Secolul XXI” – *Servicii de interes general, inclusiv servicii sociale de interes general: un nou angajament european*, Bruxelles, COM (2007) 725 din 20 noiembrie 2007.
8. Comunicarea Comisiei Europene „Punerea în aplicare a programului comunitar de la Lisabona: *Serviciile sociale de interes general în cadrul Uniunii Europene*”. COM (2006)177 final, 26. 04. 2006.
9. DRAGICI, E. *Evaluarea impactului asupra integrării în comunitate a persoanelor cu dizabilități*. Chișinău 2014. Percepția asupra drepturilor omului în Republica Moldova. Chișinău 2016 <http://old.ombudsman.md/ro>
10. GILBERT, N., MILLER, H., SPECHT, H. *An Introduction to Social Work Practise*. Englewood Cliffs, Prentise-Hall, 1980.
11. GOLDESTEIN, H. *Social Work Practice: A Unitary Approach*, University of South Carolina Press, 1973.
12. Hotărârea Guvernului nr. 1034 din 31.12.2014 cu privire la aprobarea *Regulamentului-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu și a Standardelor minime de calitate*. Publicat 16.01.2015 în MO nr. 1-10, art. 1.
13. Hotărârea nr. 1246 din 16.10.2003 despre aprobarea *Regulamentului-tip cu privire la funcționarea cantinelor de ajutor social*. Publicat: 24.10.2003 în MO nr. 218-220 art.1297.
14. Hotărârea de Guvern pentru aprobarea *Programului național privind crearea sistemului integrat de servicii sociale*. nr. 1512 din 31.12.2008. Publicat: 20.01.2009 în MO nr. 7-9 art. 25.
15. *Investiții în Asistență și Suport Social. Un imperativ European*. Bruxelles. Noiembrie 2017. P. 14.
16. *Legea cu privire la serviciile sociale* nr. 123 din 18.06.2010. Publicat 03.09.2010 în MO nr. 155-1583.
17. *Legea cu privire la integrarea străinilor în RM*.nr. 274 din 27.12.2011. Publicat 13.03.2012 în MO nr. 48.
18. *Legea nr.81 din 28.02.2003 privind cantinele de ajutor social*. Publicat: 11.04.20003 în MO nr. 67-69 art. 283.
19. IAȚCO, M. *Raport privind evaluarea serviciilor sociale și a mecanismelor instituționale*. Chișinău 2017.
20. IAȚCO, M. *Evaluarea serviciilor sociale și a mecanismelor instituționale*. <http://viitorul.org/files/library/Policy%20Paper%20-%20Mai%202017%20Evaluare%20%20servicii%20sociale%20II.pdf>
21. PAȘA, F., PAȘA, L. *Asistența socială în România*, Ed. Polirom, Iași, 2004.
22. PAȘA, L. *Asistența socială în România*. Iași. Polirom, 2004.
23. *Planul de dezvoltare a serviciilor sociale al Direcției generale asistență socială a Primăriei municipiului Chișinău pentru perioada 2013-2023*.
24. *Raportul pe țară privind implementarea angajamentelor Declarației de la Beijing și a platformei de acțiune Beijing +25*, p. 54 https://msmps.gov.md/sites/default/files/raport_beijing25_draft_1.pdf
25. *Raportul anual social pentru anul 2018*. https://msmps.gov.md/sites/default/files/raport_social_anual_2018_final.pdf
26. MOCANU, V. *Ghid de standard în servicii sociale*. http://www.viitorul.org/files/library/Site_GHID%20DE%20STANDARDE%20IN%20SERVICII%20SOCIALE%20f.pdf
27. ZAMFIR, E., ZAMFIR, C. *Politici Sociale. România în context European*. București: Alternative, 1995.
28. ZAMFIR, E., STĂNESCU, S., ARPINTE, D. *Asistența socială în România după 25 ani: Răspuns la problemele tranziției*. Cluj-Napoca. 2015.