

## ACCESUL PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI DIN REPUBLICA MOLDOVA LA SERVICIUL SOICLA „ASISTENȚĂ PERSONALĂ”

ACCESS OF PEOPLE WITH DISABILITIES FROM THE REPUBLIC OF MOLDOVA TO THE „PERSONAL ASSISTANCE” SOCIAL SERVICE

**Maria DILION-STRECHIE**, dr., conf.univ.,

I.P. Keystone Moldova,

Universitatea de Stat din Moldova

**REZUMAT:** *Serviciul social „Asistență personală” este unul din cele mai solicitate servicii și reprezintă o necesitate stringentă pentru majoritatea persoanelor cu dizabilități severe din Republica Moldova. Serviciul social „Asistență personală” are drept scop de a oferi asistență și îngrijire copiilor și adulților cu dizabilități severe, în vederea favorizării independenței și integrării lor în societate. În corespundere cu Hotărârea Guvernului nr.314/2012 Serviciului social „Asistență personală” este definit ca fiind specializat în condițiile în care este instituit de către agențiile teritoriale de asistență socială, de către structurile responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, precum și de către asociațiile obștești, fundațiile, instituțiile private fără scop lucrativ, înregistrate în conformitate cu legislația, având domeniul de activitate în sfera socială, de asemenea, poate fi și cu specializare înaltă, fiind instituit de către Agenția pentru Gestionarea Serviciilor cu Specializare Înaltă.*

**Cuvinte cheie:** *persoană cu dizabilități, dizabilitate severă, serviciu social, prestator de servicii sociale, asistență personală*

**ABSTRACT:** *The "Personal Assistance" social service is one of the most requested services and represents an urgent necessity for the majority of people with severe disabilities in the Republic of Moldova. The aim of the "Personal Assistance" social service is to provide assistance and care to children and adults with severe disabilities, in order to promote their independence and integration into society. According to Government Decision No. 314/2012, the "Personal Assistance" social service is defined as specialized when it is established by the territorial social assistance agencies, the structures responsible for social assistance and child protection rights in Chisinau municipality and the autonomous territorial unit of Gagauzia, as well as by public associations, foundations, and non-profit private institutions registered in accordance with the law, operating in the social sphere. Additionally, it may also be a highly specialized service, established by the Agency for Managing Services with High Specialization.*

**Keywords:** *person with disabilities, severe disability, social service, social service provider, personal assistance*

Serviciul social „Asistență personală” este unul din cele mai solicitate servicii și reprezintă o necesitate stringentă pentru majoritatea persoanelor cu dizabilități severe din Republica Moldova. În conformitate cu art.2 din Legea nr.60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități „asistența personală reprezintă servicii individualizate de asistență (în domeniile protecției sociale, muncii, asistenței medicale, instructiv-educativ, informațional, accesului la infrastructură ș.a.) ce răspund nevoii de mobilitate și altor nevoi ale copilului sau adultului cu dizabilități severe, care necesită sprijin în procesul de integrare în societate, oferite în baza unui program individual de reabilitare și incluziune socială și a evaluării inițiale sau complexe” [1].

Hotărârea Guvernului nr.314/2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a Standardelor minime de calitate, pct. 2 stabilește că asistența personală este un serviciu social [2]:

1. *specializat* - instituit de către agențiile teritoriale de asistență socială, de către structurile responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, precum și de către asociațiile obștești, fundațiile, instituțiile private fără scop lucrativ, înregistrate în conformitate cu legislația, având domeniul de activitate în sfera socială.
2. *cu specializare înaltă* - instituit de către Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă.

Serviciul social „Asistență personală” are drept scop de a oferi asistență și îngrijire persoanelor cu dizabilități severe, în vederea favorizării independenței și integrării lor în societate. Beneficiari ai Serviciului social „Asistență personală” sunt persoanele cu dizabilități severe, inclusiv copiii cu dizabilități severe, care în corespundere cu *Instrucțiunea privind modul de determinare a eligibilității pentru serviciul „Asistență personală”* [3] îndeplinesc cumulativ următoarele condiții:

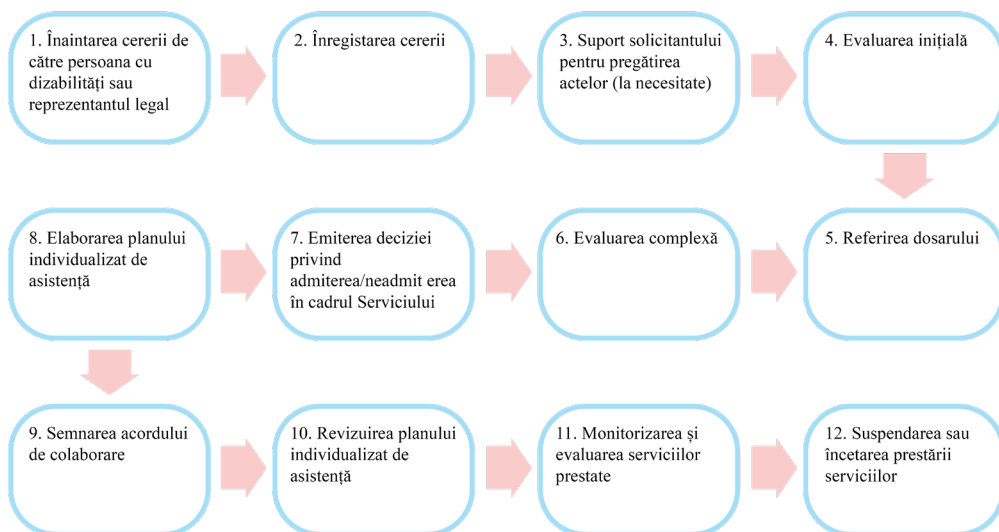
1. Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă a recomandat persoanei cu dizabilități severe îngrijire permanentă din partea altei persoane;
2. persoana cu dizabilități nu beneficiază de servicii în cadrul unor instituții rezidențiale (nu este la întreținerea deplină a statului) sau de Serviciul de îngrijire socială la domiciliu;
3. persoana cu dizabilități nu beneficiază de alocație pentru îngrijire și/sau însoțire, supraveghere, în conformitate cu prevederile cadrului normativ;
4. în cadrul evaluării complexe, echipa multidisciplinară de specialiști determină că solicitantul se află în cel puțin în una din următoarele situații: (i) afectarea gravă sau lipsa mobilității generale a persoanei, însoțită de afectarea gravă sau lipsa motricității fine a mâinii; (ii) prezența unui comportament problematic cu frecvență zilnică; (iii) lipsa abilităților de autoîngrijire și interacțiune socială în cazul persoanelor cu dizabilități; (iv) afectarea gravă sau lipsa văzului.

Conform capitolului IV din Hotărârea Guvernului nr.314/2012, pentru a solicita admiterea în Serviciu, persoana cu dizabilități sau, după caz, reprezentantul său legal depune o cerere scrisă la unitatea de asistență socială sau direct la prestatorul de Serviciu din raza teritorială a domiciliului sau a reședinței sale. Prestatorul de Serviciu înregistrează cererea în registrul de evidență și oferă solicitantului informații despre modul de funcționare a Serviciului și, în caz de necesitate, îi acordă asistență pentru obținerea și pregătirea actelor necesare. Prestatorul de serviciu realizează evaluarea inițială a cazului și referă dosarul beneficiarului subdiviziunilor sale structurale. În termen de 10 zile lucrătoare de la data preluării cazului, prestatorul de Serviciu realizează evaluarea complexă a necesităților solicitantului, fiind utilizat formularul standard, în conformitate cu Managementul de caz. Evaluarea complexă este realizată de o echipă multidisciplinară, formată din minimum trei specialiști (asistență socială, sănătate, educație etc.). Scopul evaluării complexe rezidă în determinarea eligibilității solicitantului pentru a accesa Serviciul, tipul de servicii de asistență personală de care are nevoie și numărul de ore pe săptămână necesar pentru fiecare tip de activitate. În corespundere cu rezultatele evaluării, prestatorul de Serviciu emite o decizie privind acceptarea sau neacceptarea în Serviciu, iar ulterior în termen de 3 zile lucrătoare, informează solicitantul sau, după caz, reprezentantului său legal despre decizia luată.

Standardul de calitate 4 al Serviciului prevede că prestatorul de Serviciu elaborează și aplică pentru fiecare beneficiar un plan individualizat de asistență. *Legea nr.123/2010* cu privire la serviciile sociale stabilește că „planul individualizat de asistență este planul elaborat în scris în baza planului-model aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, care cuprinde, în principal, activitățile identificate în vederea satisfacerii necesităților beneficiarului, tipul de servicii sociale, durata de acordare a lor, personalul responsabil” [4]. Planul individualizat de asistență este elaborat în cadrul ședinței de planificare a asistenței, cu participarea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal. Șeful Serviciului are responsabilitatea coordonării serviciilor incluse în planul individualizat de asistență. Planul individualizat de asistență este revizuit în cazul reevaluării necesităților beneficiarului, care se realizează o dată pe an sau la necesitate.

În termen de cel mult 15 zile lucrătoare de la data emiterii deciziei privind acceptarea beneficiarului în Serviciu beneficiarul sau, după caz, reprezentantul său legal, pe de o parte, și șeful Serviciului, pe de altă parte, semnează un acord de colaborare. Acordul de colaborare conține informații privind prestatorul de Serviciu, asistentul personal și persoana de contact în cazuri de urgență, serviciile acordate, programul serviciilor, condițiile de reevaluare a necesităților de asistență, drepturile și obligațiile fiecărei părți, răspunderea în cazul nerespectării prevederilor contractuale, cazurile de suspendare sau încetare a acordării Serviciului.

În baza planului individualizat de asistență prestatorul de Serviciu monitorizează și evaluează serviciile prestate pentru a se asigura că serviciile corespund necesităților de asistență ale beneficiarului și Standardelor minime de calitate. Totodată, evidențiem că prestatorul de Serviciu aplică o procedură privind suspendarea și încetarea prestării Serviciului, care conține prevederi cu privire la condițiile de suspendare și încetare a prestării serviciilor.



**Fig.1. Procedura de acordare a Serviciului social „Asistență personală”**

În anul 2022, în Republica Moldova au beneficiat de servicii de asistență personală 7 239 persoane, asistând la o creștere cu 16% în raport cu anul 2021 când au fost 6 218 persoane. Beneficiarii acestor servicii au fost predominant adulții de sex masculin din mediul rural și aproximativ 1 din 3 beneficiari au fost copii. Ca urmare a resurselor financiare adiționale obținute de Ministerul Muncii și Protecției Sociale de la donatori, numărul copiilor beneficiari de servicii de asistență personală a sporit în anul 2022 cu 48% față de anul precedent, constituind 2 124 persoane. Astfel, se constată că în 2022 gradul de acoperire a copiilor eligibili cu servicii de asistență personală a fost de 91% față de 67% în anul 2021 [5].

Potrivit Raportului de activitate al Ministerului Muncii și Protecției Sociale pentru anul 2023, în ultimii ani, finanțarea Serviciului social „Asistență personală” la nivel local s-a confruntat cu deficite semnificative. Pentru rezolvarea acestei probleme, prin reforma sistemului de asistență socială „Restart” a fost modificată modalitatea de finanțare a serviciilor sociale. Începând cu 2024, resursele necesare pentru prestarea serviciului de asistență personală sunt alocate direct din bugetul de stat și, parțial, din bugetele locale ale municipiului Chișinău și UTA Găgăuzia, fără a depinde de încasările la Fondul de Susținere a Populației. Analiza decalajelor în ceea ce privește asistența personală a arătat că cel mai slab nivel de acoperire a necesităților se înregistrează în ATAS Nord-Nord-Vest (Bălți), urmat de ATAS Centru-Est (Orhei, Telenesti, Rezina, Șoldănești) și ATAS Sud (Cahul, Cantemir, Taraclia) [6]. Totodată, în contextul reformei sistemului de asistență socială, Serviciul social „Asistență personală” este prestat și de către Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă. În decembrie 2024 erau angajați în cadrul Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă 1564 asistenți personali și 14 șefi Serviciu.

În cadrul proiectului „Organizațiile societății civile acționează pentru servicii sociale mai bune”, finanțat de Uniunea Europeană și cofinanțat și implementat de Fundația Soros Moldova în parteneriat cu I.P. Keystone Moldova și AO Institutum

Virtutes Civilis a fost coordonat de către autoare procesul de monitorizare a utilizării resurselor fondurilor confiscate pentru dezvoltarea Serviciului social „Asistență personală”. Unul din obiectivele stabilite a fost monitorizarea procesului de prestare a Serviciului social „Asistență personală” în corespundere cu standardele minime de calitate. În procesul de monitorizare au fost aplicate următoarele metode și tehnici de cercetare:

1. Analiza documentară – au fost analizate 33 dosare ale beneficiarilor și 33 dosare ale asistenților personali;
2. interviuri individuale semistructurate – au fost realizate 73 interviuri, dintre care 33 interviuri cu specialiștii din cadrul structurilor teritoriale de asistență socială, 33 interviuri cu asistenții personali și 7 interviuri cu beneficiarii;
3. Fișa de observație – a fost aplicată în cadrul interviurilor cu asistenții personali și beneficiarii Serviciului.

În rezultatul monitorizării procesului de prestare a Serviciului au fost stabilite un șir de probleme și dificultăți în organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală”, dintre care evidențiem în special următoarele:

1. Lacune în perfectarea dosarelor beneficiarilor Serviciului: în unele dosare lipseau deciziile judecătorești pentru beneficiarii în privința cărora au fost instituite măsuri de ocrotire judiciară (Hîncești, Soroca, Dondușeni, Edineț, Cahul, Strășeni, Criuleni); în unele dosare lipseau rapoartele de monitorizare cu privire la vizitele efectuate de șeful Serviciului (Hîncești, Drochia, Dondușeni, Șoldănești, Nisporeni, Leova, Basarabeasca); în unele dosare au fost identificate acte irelevante, care necesită efort suplimentar din partea beneficiarilor pentru a fi perfectate (de exemplu, certificatul privind componența familiei, această informație fiind inclusă în ancheta socială perfectată de către asistentul social comunitar).
2. Nerespectarea transparenței privind criteriile de eligibilitate în procesul de admitere a beneficiarilor în cadrul Serviciului. Activitățile de monitorizare au scos în evidență că majoritatea structurilor teritoriale de asistență socială realizează puține activități de informare și promovare a Serviciului, deoarece listele de așteptare sunt mari, iar prestatorii de servicii nu pot acoperi toate necesitățile.
3. Lacune în evaluarea necesităților solicitanților. În cazul copiilor (până la 18 ani), asistentul social comunitar utilizează în procesul de evaluare „Ghidul de suport pentru implementarea practică a managementului de caz în domeniul protecției copilului”, aprobat prin ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale nr.134 din 15 septembrie 2023, iar în cazul adulților se utilizează instrumentele din „Managementul de caz Ghidul asistentului social”, aprobat prin ordinul nr. 71 din 3 octombrie 2008. Activitățile de monitorizare au scos în evidență faptul că se creează confuzii în ceea ce privește evaluarea complexă a necesităților beneficiarului. Unele structuri teritoriale de asistență socială au elaborat un instrument de evaluare a

necesităților (Ialoveni, Anenii Noi, Dondușeni, Briceni, Drochia, Fălești, Edineț, Cimișlia), aplicat de către șefii Serviciului, iar celelalte structuri teritoriale de asistență socială se bazează pe instrumentele din managementul de caz aplicate de către asistentul social comunitar. Evaluarea solicitantului este realizată de către asistentul social comunitar, iar instrumentul utilizat este formularul de evaluare complexă a beneficiarului, care nu include necesitățile specifice ale beneficiarului. În cadrul interviurilor cu șefii Serviciului a fost evidențiată necesitatea elaborării unui instrument standardizat de evaluare a necesităților beneficiarilor, accentul principal urmând să fie pus pe abordarea socială a dizabilității, care ar ajuta ulterior la elaborarea planului individualizat de asistență.

4. Monitorizarea și evaluarea sporadică a Serviciului: lipsa unei monitorizări și evaluări eficiente atestă o gestionare deficitară și imposibilitatea de a asigura îmbunătățirea continuă a serviciilor, ceea ce afectează calitatea serviciilor prestate.
5. Deficiențe privind organizarea cursurilor de formare a personalului din cadrul Serviciului. În corespundere cu standardele minime de calitate, prestatorul de Serviciu organizează instruirea profesională inițială înainte de angajare. Chiar dacă dosarele asistenților personali includ certificatul de instruire, șefii Serviciului au menționat în cadrul interviurilor, că instruirea inițială nu a fost realizată în corespundere cu curriculumul unificat, ci doar la subiectele cu referire la perfectarea rapoartelor de activitate, atribuțiile și responsabilitățile asistentului personal. În același timp, se atestă insuficiența de personal calificat care să realizeze cursurile de instruire pentru asistenții personali și dificultăți de a participa la aceste cursuri, deoarece majoritatea asistenților personali sunt membri ai familiilor și nu pot lăsa beneficiarii fără supraveghere. În cadrul monitorizării s-a constatat că majoritatea prestatorilor de servicii nu alocă resurse financiare pentru organizarea cursurilor de formare. Lipsa formării adecvate a personalului afectează direct calitatea serviciilor prestate, deoarece personalul nu este pregătit corespunzător pentru a răspunde nevoilor complexe ale beneficiarilor.

Pentru a asigura funcționarea eficientă și calitativă a Serviciului social „Asistență personală” este necesar de întreprins un șir de acțiuni și măsuri, axate pe dezvoltarea celor cinci elemente de bază ale sistemului de servicii sociale.

1. *Dezvoltarea cadrului normativ* privind organizarea și funcționarea Serviciului:
  - Revizuirea standardelor minime de calitate, cu accent pe revizuirea criteriilor de eligibilitate privind admiterea în Serviciu și diversificarea formelor de monitorizare;
  - Elaborarea mecanismului cu privire la acordarea concediilor anuale și medicale pentru asistenții personali;

- Dezvoltarea cadrului normativ, care să prevadă supervizarea ca o activitate obligatorie, cu accent pe oferirea suportului psihologic asistenților personali și personalului implicat în prestarea Serviciului.
2. *Consolidarea cadrului instituțional*, care să asigure delimitarea funcțiilor și responsabilităților pe tot ciclul de prestare a Serviciului social „Asistență personală”:
    - Consolidarea competențelor echipelor multidisciplinare privind evaluarea, elaborarea și implementarea planurilor individualizate de asistență;
    - Implicarea reprezentanților autorităților publice locale în adaptarea locuinței beneficiarului din cadrul Serviciului;
    - Asigurarea beneficiarilor cu tehnologii și dispozitive asistive, cu instrumente și echipamente, care să faciliteze incluziunea socială a acestora.
  3. *Asigurarea funcționalității cadrului* operațional privind procesele și procedurile de lucru:
    - Elaborarea și aprobarea Manualului operațional al Serviciului, care să includă proceduri, instrumente de lucru și modele de documente cu menirea de a ajuta specialiștii în domeniu și prestatorul de servicii să acorde eficient Serviciul;
    - Revizuirea Managementului de caz, aprobat prin ordinul nr. 71 din 3 octombrie 2008, cu accent pe evaluarea particularitățile individuale și situația complexă a beneficiarului, pentru a îmbunătăți procesele de admitere în Serviciu, evaluarea și monitorizarea;
    - Revizuirea regulată a serviciilor prestate pentru a identifica și interveni prompt în situațiile dificile.
  4. *Consolidarea competențelor resurselor umane*:
    - Elaborarea programelor de formare continuă pe module, ca asistenții personali și specialiștii implicați în prestarea Serviciului să aibă posibilitatea să acceseze anumite module, în corespundere cu necesitățile lor de formare;
    - Organizarea cursurilor de instruire pentru șefii Serviciului, cu accent pe abordarea individuală, elaborarea și implementarea planurilor individualizate de asistență;
    - Informarea asistenților personali cu privire la condițiile de angajare, salarizare și utilizarea concediilor.
  5. *Finanțarea corespunzătoare a Serviciului*:
    - Alocarea resurselor financiare pentru salarizarea motivantă a personalului, adaptarea locuinței beneficiarului și asigurarea acestuia cu tehnologii asistive;
    - Planificarea resurselor financiare de către prestatorii de servicii pentru a asi-

gura formarea inițială și continuă a personalului din cadrul Serviciului.

### Referințe bibliografice:

1. Legea nr.60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 155-159, art.508 din 27.07.2012. Disponibil: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=146155&lang=ro#](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=146155&lang=ro#)
2. Hotărârea Guvernului nr.314/2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a Standardelor minime de calitate. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr.104-108, art.366 din 01.06.2012. Disponibil: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=142883&lang=ro#](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=142883&lang=ro#)
3. Anexă la la Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” INSTRUCȚIUNEA privind modul de determinare a eligibilității pentru serviciul „Asistență personală”. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr.104-108, art.366 din 01.06.2012. Disponibil: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=142883&lang=ro#](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=142883&lang=ro#)
4. Legea nr.123/2020 cu privire la serviciile sociale. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr.155-158, art.541 din 03.09.2010. Disponibil: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=141516&lang=ro#](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=141516&lang=ro#)
5. Republica Moldova: Copiii beneficiari ai serviciilor sociale în 2022 Buletin statistic Agenția Națională Asistență Socială. Chișinău, 2023. Disponibil: [https://www.data4impactproject.org/wp-content/uploads/2023/08/Buletin-Statistic-ANAS-2023\\_SR-23-188-D4I\\_508c-1.pdf](https://www.data4impactproject.org/wp-content/uploads/2023/08/Buletin-Statistic-ANAS-2023_SR-23-188-D4I_508c-1.pdf)
6. Raport de activitate 2023. MMPS. Disponibil: <https://social.gov.md/wp-content/uploads/2024/07/Raport-MMPS-2023.pdf>