STUDIA UNIVERSITATIS MOLDAVIAE
Revista științifică a Universtității de Stat din Moldova, 2025, nr. 3(183)

CZU: 364.642-78 **https://doi.org/10.59295/sum3(183)2025_29**

PARTICULARITĂȚILE ȘI EFICIENȚA PRESTĂRII SERVICIILOR SOCIALE INTEGRATE PENTRU FAMILII CU COPII ÎN SITUAȚII DE RISC

Cristina COROBAN,
Universitatea de Stat din Moldova

Integrarea serviciilor sociale presupune trecerea de la protecția copilului corectivă la servicii preventive, identificând riscurile și promovând incluziunea socială a familiilor cu copi în situații de risc. Serviciile integrate de calitate trebuie să răspundă cerințelor beneficiarilor, factorilor de decizie, politicilor naționale și actelor internaționale și să fie validete de opinia practicienilor. Diferența dintre eficiență și eficacitate în serviciile sociale integrate pentru copii și familii în risc este semnificativă. Eficacitatea măsoară atingerea obiectivelor și obținerea rezultatelor dorite, în timp ce eficiența se referă la utilizarea optimă a resurselor pentru a maximiza rezultatele și a minimiza risipa. Abordarea multidisciplinară și colaborarea între profesioniști, familii și comunitate sunt esențiale pentru maximizarea eficienței și eficacității intervenției pentru familii cu copii în situații de risc. Implicarea activă a familiilor și monitorizarea continuă a progreselor ajută la adaptarea intervențiilor la schimbările din nevoile beneficiarilor, îmbunătățind astfel eficacitatea pe termen lung.

Cuvinte-cheie*: serviciilor sociale integrate, familii cu copii în situații de risc, abordarea multidisciplinară, eficiență, eficacitate.*

THE PARTICULARITIES AND EFFICIENCY OF PROVIDING INTEGRATED SOCIAL SERVICES FOR FAMILIES WITH CHILDREN IN RISK SITUATIONS

The integration of social services involves shifting from corrective child protection to preventive services, identifying risks and promoting social inclusion for families with children in at-risk situations. High-quality integrated services must meet the needs of beneficiaries, decision-makers, national policies, and international agreements, and be validated by practitioners› opinions. The difference between efficiency and effectiveness in integrated social services for children and families at risk is significant. Effectiveness measures the achievement of objectives and desired outcomes, while efficiency refers to the optimal use of resources to maximize results and minimize waste. A multidisciplinary approach and collaboration between professionals, families, and communities are essential for maximizing the efficiency and effectiveness of interventions for families with children at risk. Active family involvement and continuous monitoring of progress help adapt interventions to changing beneficiary needs, thereby improving long-term effectiveness.

Keywords: *integrated social services, families with children in risk situations, multidisciplinary approach, efficiency, effectiveness.*

Introducere

Provocările întâmpinate de familiile aflate în situație de risc și de protecția copilului au generat dezbateri importante despre conținutul și structura serviciilor sociale integrate. Totuși, analiza completă a setului de servicii destinate familiilor cu copii în situații de risc la nivel internațional, în special în contextul reîntregirii familiei, precum și în gestionarea serviciilor integrate, nu au fost suficient explorate. Cercetările sunt esențiale pentru a înțelege complexitatea ridicată a problemei și pentru a gestiona diversitatea semnificativă a sistemelor locale din Europa, care oferă suport social familiilor în dificultate.

Rezultate și discuții

Cercetarea în domeniul serviciilor sociale se axează pe înțelegerea definiției și pe modalitățile de prestare a serviciilor în sisteme complexe, bogate și bine structurate. Evaluarea modalităților de organizare

și prestare a serviciilor sociale integrate pentru familiile aflate în situație de risc trebuie realizată printr-o abordare holistică. Abordarea holistică urmărește integrarea în toate aspectele vieții familiei care nu pot fi gestionate eficient de către familie, poziționîndu-i astfel în condiții dificile. De la sănătatea mentală la educație, de la locuință la resurse financiare, fiecare dimensiune este analizată pentru a dezvolta un plan complet și adaptat nevoilor specifice ale fiecărei familii. Un alt aspect esențial este integrarea serviciilor din diverse domenii. Colaborarea strânsă între profesioniști din educație, sănătate și asistență socială este esențială pentru o abordare coerentă și eficientă. Colaborarea previne fragmentarea serviciilor și garantează o ofertă completă și adecvată.

În plus, evaluarea individualizată a nevoilor este un pas decisiv în intervenție. Fiecare familie în situație de risc are caracteristici și cerințe unice, iar o abordare personalizată permite prestatorilor de servicii să dezvolte planuri adaptate și să ofere sprijinul necesar, ținând cont de contextul specific al fiecărei familii.

Prevenirea separării familiale devine o prioritate, iar serviciile integrate sunt concepute pentru a oferi sprijin specializat părinților, dezvoltând în paralel strategii preventive. Abordarea proactivă contribuie la menținerea unității familiei și consolidarea competențelor parentale esențiale în pofida dificultăților. În fața stresului emoțional semnificativ întâlnit de familiile în situație de risc, consilierea și sprijinul emoțional devin elemente fundamentale. Serviciile nu doar adresează factorii psihologici, dar consolidează și relațiile interpersonale în cadrul familiei.

Implicarea activă a familiilor în procesul decizional și de planificare reprezintă un alt principiu central. Colaborarea nu doar crește responsabilitatea familiilor, ci consolidează încrederea și construiește o relație solidă între familiile vulnerabile și prestatorii de servicii. O altă componentă esențială o reprezintă educația și dezvoltarea abilităților parentale. Programele educaționale și activitățile practice oferite părinților, în domenii precum gestionarea finanțelor și dezvoltarea abilităților parentale, devin instrumente puternice în construirea capacității familiei de a-și îmbunătăți situația.

Peter Ferdinand Drucker, considerat părintele managementului modern, a adus o contribuție semnificativă la înțelegerea conceptelor de eficiență și eficacitate. Conform teoriei sale, aceste două concepte sunt esențiale în evaluarea performanței organizațiilor și în luarea deciziilor strategice.

- **Eficiența** înseamnă *să faci lucrurile corect*. Se referă la utilizarea optimă a resurselor disponibile (timp, bani, oameni etc.) pentru a atinge un obiectiv. O activitate este considerată eficientă atunci când se realizează într-un mod care minimizează risipa și costurile, folosind cele mai puține resurse pentru a obține cele mai bune rezultate posibile. De exemplu, un serviciu care furnizează o soluție rapidă și la costuri scăzute este eficient, dar acest lucru nu garantează că soluția respectivă este ceea ce trebuie făcut.

- **Eficacitatea**, pe de altă parte, înseamnă *să faci ceea ce trebuie*. Este legată de îndeplinirea obiectivelor dorite, indiferent de resursele folosite. O activitate este considerată eficientă atunci când răspunde corect nevoilor sau problemelor pe care le vizează, chiar dacă resursele consumate sunt mai mari decât cele ale unui proces mai eficient. În esență, eficacitatea se referă la atingerea scopurilor fundamentale, în timp ce eficiența se concentrează pe modul în care acele scopuri sunt atinse [4, p. 15].

Definiția UNESCO pentru eficiență educațională subliniază capacitatea de a obține rezultate bune fără a irosi resurse, efort, timp sau bani. Aceasta presupune utilizarea unui minim de resurse pentru a atinge obiectivele propuse. În educație, eficiența se referă la maximizarea impactului învățării și performanței, asigurându-se că fiecare resursă (materiale, timp, personal) este folosită într-un mod optim pentru a sprijini succesul educațional al elevilor sau studenților [19, p. 49].

M. Fraser, specialist în psihologie, definește eficiența ca fiind o măsură a resurselor utilizate (costuri) pentru a atinge obiectivele stabilite. Conform acestei definiții, eficiența se referă la raportul dintre resursele consumate și rezultatele obținute. Cu cât se utilizează mai puține resurse (timp, bani, forță de muncă etc.) pentru a realiza un obiectiv, cu atât mai eficient este procesul. Autorul subliniază că obiectivele de nivel scăzut, care sunt simple și nu necesită un efort mare, pot fi atinse foarte bine cu costuri reduse. Acesta evidențiază faptul că eficiența nu este neapărat legată de complexitatea obiectivului, ci de utilizarea optimă a resurselor pentru a-l atinge. De exemplu, într-un context de management, un obiectiv simplu, cum ar fi realizarea unei activități administrative de rutină, poate fi îndeplinit cu costuri minime, fără a necesita resurse considerabile, iar acest lucru poate fi considerat eficient [7, p. 67].

Diferența dintre eficiență și eficacitate în contextul serviciilor sociale integrate pentru copii și familii în situație de risc este semnificativă și reflectă aspecte distincte în prestarea de servicii. Eficacitate se referă la măsura în care serviciile sociale integrate ating obiectivele propuse și produc rezultatele dorite. Pe când eficiență se referă la capacitatea de a utiliza resursele disponibile într-un mod optim pentru a atinge obiectivele, minimizând cheltuielile inutile și maximizând rezultatele. În acest context Tabelul 1. Eficiența versus eficacitatea serviciilor sociale descrie caracteristicile eficienței și eficacității serviciilor sociale integrate pentru copii și familii în situații de risc.

Tabel 1. Eficiența versus eficacitatea serviciilor sociale

Eficiență	Eficacitate
Evaluarea inițială și planificarea intervenției – Identificarea nevoilor familiei și crearea unui plan personalizat. **Abordarea multidisciplinară** – Implicarea experților din diverse domenii pentru o intervenție complexă [6, p. 46]. **Implementare consecventă** – Adaptarea intervențiilor la nevoile specifice ale fiecărei familii. **Colaborare și comunicare** – Coordonare între profesioniști, familii și comunitate pentru eficiență maximă. **Implicarea familiilor** – Parteneriat activ al familiilor în luarea deciziilor. **Monitorizare și** ajustare **continuă** – Adaptarea intervențiilor la schimbările din nevoile familiilor. **Educație parentală** – Dezvoltarea abilităților parentale pentru gestionarea situațiilor dificile. **Accesibilitate și resurse** – Asigurarea accesului la sprijin financiar și material **Prevenirea recidivelor** – Monitorizarea familiilor după încheierea intervenției pentru evitarea riscurilor recurente. **Servicii complementare** – Acces la îngrijirea copiilor, sănătatea mentală și consiliere. **Parteneriate comunitare** – Colaborare cu ONG-uri și alte organizații locale pentru sprijin extins. **Prevenirea izolării sociale** – Facilitarea integrării familiilor în comunitate [13, p. 60]. **Satisfacția beneficiarilor** – Feedback constant pentru îmbunătățirea serviciilor. **Formare profesională** – Dezvoltarea continuă a competențelor specialiștilor. **Reintegrarea familială** – Sprijin pentru reintegrarea în comunitate și menținerea stabilității familiale. **Evaluarea impactului durabil** – Analizarea rezultatelor pe termen lung pentru îmbunătățiri viitoare.	**Creșterea rezilienței** – Suportul adecvat ajută familiile să depășească provocările. **Bunăstarea copiilor** – Serviciile îmbunătățesc sănătatea, educația și suportul emoțional al copiilor. **Prevenirea separării** – Intervențiile timpurii abordează factorii de risc care amenință unitatea familiei. **Dezvoltarea** abilităților **parentale** – Consilierea și educația sprijină părinții în crearea unui mediu sănătos pentru copii. **Evaluare individualizată** – Adaptarea serviciilor la nevoile specifice ale fiecărei familii. **Coordonarea serviciilor** – Reducerea fragmentării prin colaborare între profesioniști. **Monitorizare și** ajustare – Colectarea datelor și feedback-ului pentru îmbunătățirea intervențiilor. **Participarea familiei** – Implicarea activă a familiei în toate etapele intervenției.

Sursa: *Autorul în procesul de studiere și documentare a articolului*

Eficacitatea și eficiența sunt concepte interconectate, esențiale pentru succesul intervențiilor sociale integrate, contribuind la îmbunătățirea calității vieții familiilor vulnerabile. Deși ambele urmăresc atingerea rezultatelor dorite, diferențele dintre ele subliniază importanța unui echilibru între obținerea rezultatelor (eficacitate) și utilizarea optimă a resurselor (eficiență). Astfel, evaluarea intervențiilor sociale trebuie să ia în considerare atât impactul asupra beneficiarilor, cât și procesele și costurile implicate. Monitorizarea continuă, implicarea activă a familiilor și coordonarea eficientă între profesioniști și parteneri comunitari sunt fundamentale pentru maximizarea eficacității și eficienței serviciilor sociale integrate.

Eficiența se referă la capacitatea de a utiliza resursele disponibile în mod optim pentru a atinge obiectivele, minimizând risipa și maximizând rezultatele. Pe de altă parte, eficacitatea se concentrează asupra măsurii în care serviciile ating obiectivele propuse și produc rezultatele dorite [12, p. 99]. Îmbunătățirea calității și eficienței serviciilor sociale este esențială pentru a oferi suportul adecvat familiilor și copiilor aflați în situații de risc. Abordarea integrată, care combină eforturile, resursele și strategiile diferitelor organizații, poate aduce beneficii semnificative. Este esențial să se recunoască complexitatea și diversitatea contextelor în care sunt oferite serviciile sociale integrate și să se abordeze problemele specifice fiecărui caz. De asemenea, raportul subliniază importanța evaluării continue a eficacității și eficienței pentru a asigura că serviciile furnizate îndeplinesc nevoile reale ale beneficiarilor și că se utilizează eficient resursele disponibile. Implementarea unor practici bune și adaptarea strategiilor la schimbările contextuale pot contribui la construirea unui sistem de servicii sociale mai eficient și mai eficace. Este important de remarcat faptul că atât eficiența, cât și eficacitatea sunt esențiale în monizarea de servicii sociale de calitate, iar o abordare echilibrată trebuie să ia în considerare atât rezultatele dorite, cât și gestionarea optimă a resurselor și identificarea celor mai bune practici pentru a asigura furnizarea sustenabilă a serviciilor.

Esența prestării serviciilor sociale integrate în cazul familiilor în situație de risc (Figura 1) poate varia în funcție de o serie de factori, inclusiv abordarea specifică utilizată, resursele disponibile, colaborarea interinstituțională și gradul de implicare al familiilor. Evaluarea eficacității prestării serviciilor sociale integrate în cazul familiilor în situație de risc este un subiect complex și vast, deoarece implică o varietate de variabile și contexte. Studiile și cercetările din domeniu au examinat multiple aspecte pentru a evalua impactul și eficacitatea serviciilor sociale integrate. În fig. 1 este prezentată eficiența prestării serviciilor sociale integrate în cazul familiilor în situație de risc și sunt evidențiate diferențele dintre eficiență și eficacitate în contextul serviciilor sociale integrate pentru familii.

În 2019, UNICEF face referire la un sistem de protecție socială adaptat la nevoile copiilor, prin care se evidențiază situația copiilor, impactul protecției sociale actuale și identificarea lacunelor rămase [18]. Pentru aplicarea un sistem de protecție socială adaptat la nevoile copiilor este necesar de a analiza rata sărăciei, cauzele vulnerabilității și analiza riscurilor.

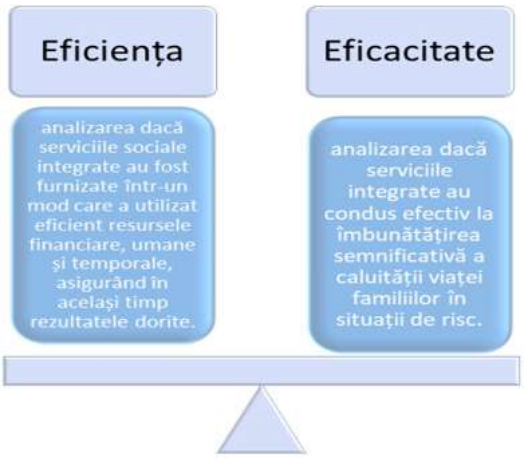


Figura 1. Eficiența prestării serviciilor sociale integrate în cazul familiilor în situație de risc

Sursa: *Autorul în procesul de studiere și documentare*

Cadrul logic de dezvoltarea a serviciilor integrate trebuie să se focuseze îmbunătățirea capacităților profesionale ale personalului din servicii, dezvoltarea capacităților de gestionare a riscurilor, orientarea pe nevoile beneficiarilor.

- abordare *integrată pe orizontală*, prin integrarea mai multor ministere și funcții la nivel național care sprijină furnizarea multisectorială verticală la nivel local/ comunitar.

- *coordonarea și integrarea*. Coordonarea în procesul prin care două sau mai multe entități interacționează și se completează reciproc. Integrarea în cazul în care două sau mai multe entități lucrează ca o unitate funcțională în armonie (aplicarea managementului de caz sau Fișa de sesizare a cazului suspect de violenţă, neglijare, exploatare şi trafic al copilului).

- *eficientizare*a *costurilor* a*sistenței* s*au intervenției*
- *focusare*a *pe nevoile grupului țintă.*

Eficiența aplicării cadrului logic derivă din integrarea eficientă la nivelul de coordonare între domeniile de politici sociale și planificarea coerentă a politicilor de protecție socială.

Sub presiunea de a furniza servicii integrate de calitate care să răspundă cerințelor beneficiarilor, factorilor de decizie, politicilor naționale și actelor internaționale, practicienii și cadrele universitare s-au confruntat cu provocarea consolidării sistemului de asistență socială, pentru a îndeplini următoarelor cerințe:

1. Dezvoltarea serviciilor de prevenție centrate pe oameni plasează oamenii în centrul serviciilor sociale și de sănătate, inclusiv în ceea ce privește îngrijirea, sprijinul și abilitarea [10, p. 33]. Este o abordare în care utilizatorii sunt recunoscuți ca indivizi, încurajați să joace un rol activ în îngrijirea lor și în care nevoile și preferințele lor sunt înțelese și respectate. Cele mai cunoscute sunt principiile dezvoltate de Picker Institute [15] privind îngrijirea centrată pe persoană:

– respect și demnitate indiferent de circumstanțe;

– comunicare deschisă și empatică pentru a asigura o înțelegere clară a informațiilor și a nevoilor;

– alegerea și participarea beneficiarilor: dreptul de a fi implicați în deciziile privind propria îngrijire și tratament, respectându-se alegerile și preferințele;

– confidențialitate: protejarea confidențialității și a vieții private a beneficiarilor, asigurând un mediu sigur și încredere;

– colaborare și coordonare: promovarea colaborării între diferiți furnizori de servicii și departamente, precum și coordonarea eficientă a îngrijirii pentru a asigura o experiență holistică și bine gestionată;

– acces la informații și educație: furnizarea de informații clare și accesibile tuturor beneficiarilor pentru a-i implica activ în propria lor îngrijire și pentru a le spori cunoștințele;

– confort fizic și emoțional: crearea unui mediu fizic și emoțional confortabil și sigur;

– continuitate și tranziție lină: asigurarea unei îngrijiri coerente și fără întreruperi pe parcursul diferitelor etape ale serviciilor, evitând tranzițiile bruște și oferind sprijin adecvat;

2. Îmbunătățirea calității și eficienței serviciilor prestate reprezintă un obiectiv esențial pentru a asigura un suport mai eficace și mai personalizat pentru beneficiarii de servicii [5, p 39]**.** Adoptarea unor practici inovatoare, evaluarea continuă și adaptarea la nevoile în schimbare ale comunității contribuie la promovarea unei prestații mai bune și la optimizarea utilizării resurselor disponibile;

3. Suport constant cât mai aproape de casă pentru a răspunde nevoilor populației. Implementarea unui suport constant, cât mai aproape de domiciliu, constituie o strategie esențială pentru a satisface nevoile variate ale comunității. Abordarea asigură accesibilitatea și promptitudinea serviciilor sociale, creând astfel un mediu de sprijin eficient și adaptat la specificul locului de rezidență al beneficiarilor [17].

Colaborarea în ceea ce privește protecția copiilor are loc într-o varietate de contexte și implică diferite niveluri de integrare. O parte din complexitatea asociată conceptului de colaborare constă în faptul că termenul descrie o serie de acorduri de lucru în comun. Pe baza literaturii de specialitate pot fi identificate cinci niveluri [9, p. 55-69] diferite de efort descrise de variați autori:

1. Comunicare: indivizi din diferite discipline care vorbesc împreună. Comunicarea eficientă este o componentă cheie pentru stabilirea încrederii. Comunicarea este semnificativă la trei niveluri: comunicarea între membrii parteneriatului, comunicarea între parteneri și organizațiile individuale și comunicarea între partenerii și comunitatea mai largă [3, p. 24-26]. Mark Reader, profesor de psihologie specializat în comunicare și Susan Duncan, expert în managementul comunicării, subliniază că eșecurile în comunicare au cauze complexe, precum lipsa de înțelegere a rolurilor celorlalți și neîncrederea în perspectivele altor profesioniști. În contextul parteneriatelor public-privat, eficiența comunicării are un rol esențial pentru succesul colaborării. Parteneriatul public-privat are la bază principiul cooperării voluntare. Intenția de a coopera nu garantează automat succesul unui astfel de demers. Este nevoie de coordonarea activităților și deciziilor, de un management de calitate al demersului de cooperare. Succesul cooperarii depinde de aderarea comuna la reguli și norme [11, p. 36];

2. Cooperare reprezintă lucrul în comun la nivel scăzut, de la caz la caz. Cooperarea înseamnă adesea colaborarea între indivizi sau grupuri în scopul rezolvării unei probleme specifice sau atingerii unui obiec-

tiv comun, pe măsură ce lucrează împreună la nivel operațional [14]. În practică, cooperarea presupune desfășurarea activităților comune la un nivel mai detaliat sau mai specific, adaptat circumstanțelor concrete, pentru a atinge rezultatele dorite într-un mod eficient și eficace. Pe lângă efectele pozitive ale unei astfel de cooperări, există o mulțime de barierele privind implementarea practică a muncii interinstituționale;

2. Coordonare reprezintă lucru în comun mai formalizat, dar fără sancțiuni în caz de nerespectare. Coordonarea reprezintă un proces mai formalizat de lucru în comun, implicând stabilirea și respectarea unor proceduri și termene, însă fără aplicarea unor sancțiuni în cazul nerespectării angajamentelor [1, p. 7]. Într-un context de coordonare, părțile implicate colaborează într-un mod mai structurat și organizat, urmărind să-și alinieze acțiunile și să îndeplinească obiectivele comune, dar fără impunerea unor pedepse în situația în care există neconformități;

4. Coaliția evidențiază că, în contextul coordonării interinstituționale în protecția copilului, coaliția reprezintă un model în care părțile sau organizațiile implicate își sacrifică parțial autonomia pentru a construi structuri comune. În viziunea lui Ch. Hallett, coalția presupune formarea unor structuri de colaborare care facilitează sinergia și alinierea eforturilor și resurselor în vederea atingerii obiectivelor comune [8, p. 27]. Entitățile implicate în coaliție își consolidează resursele și își coordonează acțiunile, cedând din independența lor în beneficiul unei colaborări mai eficiente și al realizării scopurilor comune;

5. *Integrare*a înseamnă că organizațiile colaborează într-un mod mai strâns și formalizat pentru a forma o nouă identitate comună. În procesul de integrarea organizațiile fuzionează pentru a crea o nouă identitate comună. Procesul de integrare implică adesea combinarea resurselor, strategiilor și eforturilor pentru a crea o entitate mai puternică și mai eficientă, care împărtășește o viziune și obiective comune.

Evaluarea modalităților de organizare și prestare a serviciilor sociale integrate pentru familiile în situație de risc necesită o abordare integrată care să includă comunicarea, cooperarea, coordonarea, coalițiile și integrarea. O comunicare eficientă este esențială pentru construirea încrederii, iar cooperarea oferă o platformă pentru colaborarea operațională adaptată circumstanțelor specifice. Coordonarea adaugă un grad de formalitate procesului, fără a impune sancțiuni. Coalițiile, prin sacrificiul unei anumite autonomii, facilitează realizarea obiectivelor comune, în timp ce integrarea presupune o fuziune mai profundă, consolidând resursele și creând o identitate comună pentru atingerea obiectivelor partajate cu maximă eficiență. În implementarea strategiilor pot fi întâlnite bariere, dar recunoașterea complexității și abordarea probleme sunt fundamentale pentru succesul colaborării interinstituționale.

În timp ce integrarea implică fuzionarea organizațiilor pentru a crea o nouă identitate comună, diferența dintre eficiență și eficacitate în contextul serviciilor sociale integrate pentru copii și familii în situație de risc evidențiază aspecte distincte în prestarea serviciilor.

Reperele teoretice expuse ne permit să subliniem importanța evaluării eficacității serviciilor integrate. Evaluarea este esențială pentru a valida impactul și eficiența serviciilor în satisfacerea nevoilor copiilor și familiilor în situații de risc. Opiniile exprimate de cei 8 experți, participanți la focus grup realizat de autor în ianuarie 2024, sunt reprezentanți din structuri teritoriale de asistență socială, agenții teritorială de asistență socială și prestatori de servicii sociale. Opiniile constituie o resursă valoroasă pentru aprofundarea înțelegerii procesului de implementare și optimizare a serviciilor sociale integrate, pentru a contura o imagine clară și fundamentată asupra provocărilor și oportunităților legate de implementarea serviciilor sociale integrate, este esențial să analizăm perspectivele oferite de practicieni și experți din domeniu.

Evaluarea eficacității servicii ar trebui să se bazeze pe criterii clar definite și măsurabile, *„cum ar fi gradul de accesibilitate pentru familiile vulnerabile, nivelul de implicare în procesul de intervenție și gradul de îmbunătățire a rezultatelor sociale și educaționale pentru copii. De asemenea, este important să se evalueze impactul asupra calității vieții familiilor și să se monitorizeze continuu progresul în timp”* (FG_8). Pentru a evalua eficacitatea serviciilor, ar trebui să se folosească o *„combinație de metode cantitative și calitative, cum ar fi sondaje, interviuri, studii de caz și observații directe, care permit o înțelegere mai cuprinzătoare a modului în care serviciile își îndeplinesc obiectivele propuse și ar oferi feedback util pentru îmbunătățirea continuă”* (FG_2). De asemenea, este important să se implice părțile interesate, *„inclusiv copiii, familiile și comunitatea în procesul de evaluare a serviciilor. Prin colectarea feedback-ului și a părerilor grupurilor de beneficiari, putem obține o imagine mai completă a modului în care serviciile își influențează beneficiarii și*

comunitatea în ansamblu" (FG_1). Mai mult decât atât, evaluarea eficacității ar trebui să aibă în vedere și *„perspectiva costurilor și beneficiilor. Este important să se evalueze eficiența serviciilor raportată la resursele investite și să se identifice modalități de optimizare a utilizării resurselor pentru a maximiza impactul în comunitate"* (FG_3). În evaluarea eficacității serviciilor integrate monitorizarea continuă a progresului în timp, *„ne permite să observăm evoluția și să identificăm eventualele probleme sau îmbunătățiri necesare în furnizarea serviciilor către familiile vulnerabile, asigurându-ne că răspundem eficient nevoilor"* (FG_5). Abordare continuă și adaptativă în evaluarea eficacității serviciilor cu luarea în considerare a schimbărilor, nevoilor și contextului comunității. *„Prin angajamentul în evaluare și îmbunătățire continuă, putem asigura că serviciile sunt relevante, eficiente și sustenabile pe termen lung"* (FG_6).

Interpretarea datelor exprimate de experți relevă mai multe aspecte cheie în evaluarea eficacității serviciilor sociale integrate: criterii de evaluare clar definite și măsurabile, metodologii de evaluare combinate, implicarea beneficiarilor și părților interesate, e valuarea costurilor și beneficiilor, monitorizarea continuă a progresului. Adaptabilitate și sustenabilitate. Evaluarea eficacității serviciilor sociale integrate trebuie să fie un proces participativ, multidimensional și adaptativ, axat pe nevoile reale ale comunității și pe optimizarea resurselor pentru rezultate maxime.

Concluzii

Opiniile exprimate de experții participanți subliniază importanța evaluării eficacității serviciilor integrate pentru copii și familii vulnerabile și ar trebui să se bazeze pe criterii clar definite și măsurabile, incluzând accesibilitatea, implicarea familiilor și îmbunătățirea rezultatelor sociale și educaționale. Utilizarea unei combinații de metode cantitative și calitative în evaluare ar oferi o perspectivă cuprinzătoare asupra eficienței serviciilor și ar permite optimizarea în funcție de feedback-ul primit. Implicarea părților interesate, inclusiv a copiilor, familiilor și comunității, este imperios necesară pentru a asigura relevanța și impactul serviciilor în comunitate. În plus, evaluarea ar trebui să ia în considerare și aspectele legate de costuri și beneficii, pentru a asigura utilizarea eficientă a resurselor. Prin abordarea continuă și adaptativă în evaluarea și îmbunătățirea serviciilor, se poate asigura că serviciile sociale integratea rămân relevante, eficiente și sustenabile pe termen lung.

În esență, eficiența serviciilor sociale integrate pentru familiile în situație de risc depinde de abordarea comprehensivă, adaptată la nevoile individuale ale fiecărei familii, și de colaborarea strânsă între profesioniști, comunitate și familiile implicate. Evaluarea eficacității serviciilor sociale integrate pentru familiile în situație de risc necesită o abordare cuprinzătoare, iar măsurarea succesului poate implica criterii precum îmbunătățirea relațiilor familiale, creșterea nivelului de funcționare a familiei și, în cele din urmă, reducerea riscului pentru copii. Este important să se țină cont de complexitatea și individualitatea fiecărui caz pentru a dezvolta și implementa strategii eficiente de sprijin.

În concluzie, serviciile integrate pentru copiii și familii în situații de risc au potențialul de a crea schimbări semnificative în viețile beneficiarilor. Pe de altă parte, pentru a maximiza eficacitatea, este esențial să existe o coordonare și colaborare eficientă între toate părțile implicate, iar intervențiile să fie adaptate la specificul fiecărui copil și fiecărei familii. Evaluarea modalităților de organizare și prestare a serviciilor sociale integrate pentru familiile în situație de risc vizează atingerea unor obiective esențiale. În primul rând, evaluarea facilitează identificarea nevoilor specifice ale familiilor vulnerabile, oferind o înțelegere profundă a dificultăților cu care se confruntă și permițând adaptarea serviciilor pentru a răspunde mai eficient nevoilor. În al doilea rând, evaluarea contribuie la îmbunătățirea accesului la serviciile sociale, prin identificarea barierelor și lacunelor existente în furnizarea de servicii. Astfel, se dezvoltă strategii menite să asigure o acoperire mai extinsă și o accesibilitate crescută pentru familiile aflate în situație de risc.

Bibliografie:

1. BARTON A. *Managing fragmentation. An area child protection committee in a time of change. 2002.* Disponibil: https://www.researchgate.net/publication/326404889_Managing_fragmentation_An_area_child_protection_committee_in_a_time_of_change

2. KURPAS D. STEFANICKA-WOJTAS D., SHPAKOU A., *The advantages and disadvantages of integrated care implementation in Central and Eastern Europe–perspective from 9 CEE countries.* Disponibil: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34824563, accesat: 08.12.2024.
3. DAS T.K. *et* a*l.Between trust and control: Developing confidence in partner cooperation in alliances. Academy of Management Review*. 1998.
4. DRUCKER, PETER F. (June 1992). *«Reflections of a Social Ecologist». Society*. 29(4): 57–64. doi:10.1007/BF02695313. S2CID 144879884
5. European Social Network (2020). I*ntegrated Social Services: A Framework for Strengthening Social Inclusion.* Disponibil: https://www.esn-eu.org/
6. *European Social Network. (2019). Quality in social services: Towards a framework for quality improvement.* Disponibil: https://www.esn-eu.org/sites/default/files/publications/ESN_Quality_report_light_web.pdf, acesat 08.09.2024.
7. FRASER, M., 1994, *'Quality in higher education: an international perspective' in Green, D. (Ed.), 1994, What is Quality in Higher Education?* pp. 101–111. Buckingham, *Open University press and Society for Research into Higher Education.*
8. HALLETT C. I*nteragency coordination in child protection*. 1995. p.27.
9. HORWATH J., MORRISON,T., C*ollaboration, integration and change in children›s services: Critical issues and key ingredients.* In*: Child Abuse & Neglect* Volume 31, Issue 1, January 2007, Pages 55-69.
10. *Integrated social services in Europe, Council of Europe, 2007*, p.33 ISBN 978-92-871-6208-3.
11. LAMBRU M., MARGINEAN I., *Parteneriatul public privat în furnizarea serviciilor sociale*. București, 2004.
12. LIPSKY M., *Street-Level Bureaucracy, 30th Ann*. Ed.: Dilemmas of the Individual in Public Service, 2010, Disponibil: https://www.jstor.org/stable/10.7758/9781610446631, accesat: 08.12.2024.
13. MAESTRI V., BONTOUT O., VAALAVUO M., *The efficiency and effectiveness of social protection systems over the life course, 2016.* Disponibil: https://www.researchgate.net/publication/344888595_The_efficiency_and_effectiveness_of_social_protection_systems_over_the_life_course
14. MORRISON T. *Partnership and collaboration: Rhetoric and reality. Child Abuse & Neglect.* 1996.
15. PICKER. (n.d.). *The Picker principles of person-centred c*are. Disponibil: https://picker.org/who-we-are/the-picker-principles-of-person-centred-care/ accesat 08.09.2024.
16. REDER P., DUNCAN S., *Understanding Communication in Child Protection Networks, March 2003. Child Abuse Review* 12(2):82 - 100. DOI:10.1002/car.787.
17. *Skills for Care. (n.d.). Standard 5: The role of the health and social care worker.* Retrieved September 08, 2024. Disponibil: https://www.skillsforcare.org.uk/resources/documents/Developing-your-workforce/Care-Certificate/Care-Certificate-Standards/Standard-5.pdf
18. UNICEF. (2019). *Global social protection programme framework*. Disponibil: https://www.unicef.org/media/64601/file/Global-social-protection-programme-framework-2019.pdf
19. Vlăsceanu, L., Grünberg, L., And Pârlea, D., 2004, *Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions* (Bucharest, UNESCO-CEPES) *Papers on Higher Education*, ISBN 92-9069-178-6.

Date despre autor:
Cristina COROBAN, asistent universitar, Departamentul de Sociologie și Asistență Socială, Universitatea de Stat din Moldova.
ORCID: 0000-0001-8040-0909
E-mail: cristina.coroban@usm.md

Prezentat: 19.12.2024