

**AGENȚIA PENTRU GESTIONAREA SERVICIILOR SOCIALE CU
SPECIALIZARE ÎNALTĂ**

RAPORT

cu privire la realizarea în anul 2024

a Planului de acțiuni privind implementarea Programului național de dezinstituționalizare
a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale din instituțiile rezidențiale
gestionate

de Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă pentru anii
2018-2026

Programul național de dezinstituționalizare a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale pentru perioada 2018–2026, aprobat prin **Hotărârea Guvernului nr. 893/2018**, reprezintă un angajament strategic al statului pentru asigurarea respectării și promovării drepturilor fundamentale ale persoanelor cu dizabilități, în acord cu obligațiile asumate prin **Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități**.

Obiectivul central al Programului îl constituie dezvoltarea și consolidarea serviciilor sociale în comunitate, astfel încât persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale să poată trăi în mod independent și să beneficieze de sprijin adecvat într-un mediu cât mai apropiat de cel familial. Procesul de dezinstituționalizare depășește dimensiunea transferului fizic al beneficiarilor din instituții rezidențiale în comunitate și presupune o transformare sistemică a mecanismelor de protecție socială. Aceasta include diversificarea serviciilor alternative la îngrijirea instituționalizată, consolidarea competențelor profesioniștilor din domeniu, implicarea persoanelor cu dizabilități în luarea deciziilor care îi privesc și stimularea participării comunitare în susținerea tranziției către un model de viață independentă.

Dreptul persoanelor cu dizabilități la o viață independentă și la participare deplină în comunitate este consacrat atât prin Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități, cât și prin documentele strategice internaționale și naționale care ghidează dezvoltarea politicilor publice în domeniu. Cadrul normativ al Republicii Moldova prevede un set de măsuri orientate spre asigurarea exercitării efective a acestui drept, prin extinderea și diversificarea serviciilor de sprijin în comunitate, precum și prin garantarea accesului egal al persoanelor cu dizabilități la serviciile publice generale — locuire, educație, ocupare și servicii de sănătate. Aceste angajamente vizează crearea premiselor necesare pentru o tranziție sustenabilă de la îngrijirea instituționalizată către modele de sprijin bazate pe incluziune și participare activă în comunitate.

Importanța dezinstituționalizării prin asigurarea dreptului la viață independentă în comunitate **Modelul social al dizabilității bazat pe drepturile omului**

Importanța dezinstituționalizării și a asigurării dreptului la viață independentă și integrare în comunitate este fundamentată pe o schimbare de paradigmă în înțelegerea dizabilității. Modelul social al dizabilității, centrat pe drepturile omului, înlocuiește abordarea tradițională bazată pe percepția dizabilității ca limitare individuală și inevitabilă. Acest model evidențiază faptul că excluderea persoanelor cu dizabilități nu rezultă din deficiență, ci din barierele de mediu, atitudinale, instituționale și legislative care împiedică participarea egală. Prin urmare, progresul în domeniul incluziunii depinde de capacitatea sistemului de a identifica în mod corect aceste bariere și de a le elimina prin intervenții eficiente și coerente.

Asigurarea dreptului persoanelor cu dizabilități la viață independentă și integrare în comunitate presupune adoptarea unui set cuprinzător de măsuri care să faciliteze exercitarea deplină a tuturor drepturilor omului, în condiții de egalitate cu ceilalți. Locuirea în comunitate – indiferent de tipul de organizare – constituie baza dezvoltării personale, a participării sociale și a exercitării libertății de a alege. În acest sens, procesul de dezinstituționalizare devine esențial pentru tranziția de la îngrijirea segregată la servicii și mecanisme de sprijin orientate către autonomie, demnitate și participare activă în viața comunității.

Riscurile instituționalizării

Instituționalizarea pe termen lung poate conduce la un grad ridicat de dependență față de sistemul rezidențial, limitând gradual capacitatea persoanelor cu dizabilități de a trăi independent și de a se integra pe deplin în comunitate. Mediile instituționale, prin natura lor structurată, limitează oportunitățile de a lua decizii personale, de a dezvolta competențe de viață independentă și de a interacționa liber în contexte sociale diverse. În timp, aceste condiții conduc la pierderea abilităților funcționale, diminuarea inițiativei personale și dependență crescută de serviciile oferite în instituție. Lipsa experiențelor directe de viață în comunitate reduce oportunitățile persoanelor de a lua decizii personale și de a dezvolta competențe pentru autonomia zilnică.

Expunerea limitată la situații de viață independentă — gestionarea locuinței, administrarea resurselor personale, menținerea relațiilor sociale și interacțiunea cu serviciile publice — restrânge

ulterior capacitatea de adaptare în comunitate. Astfel, dependența de mediul rezidențial poate reprezenta un obstacol structural în tranziția către servicii comunitare și în exercitarea efectivă a dreptului la viață independentă și participare socială deplină.

DEZINSTITUȚIONALIZARE ȘI PREVENIREA INSTITUȚIONALIZĂRII

Procesul de dezinstituționalizare vizează asigurarea sprijinului necesar persoanelor cu dizabilități pentru a trăi independent în comunitate și pentru a preveni excluderea socială, reducând astfel nevoia de îngrijire instituționalizată.

Obiectivul dezinstituționalizării constă în garantarea accesului persoanelor cu dizabilități la toate resursele și serviciile care le permit să participe pe deplin ca cetățeni cu drepturi egale în societate, incluzând accesul la locuințe, servicii de masă, asistență personală și sprijin prin intermediul auto-reprezentanților. Aceste măsuri trebuie să fie susținute în mod continuu de intervenții rapide și adecvate în cazul identificării unor riscuri de instituționalizare sau reinstituționalizare, asigurând astfel continuitatea vieții independente și integrarea deplină în comunitate.

Pentru realizarea efectivă a acestui obiectiv, dezvoltarea și consolidarea serviciilor sociale comunitare reprezintă un element esențial. În acest sens, au fost elaborate și aprobate reglementări și standarde minime de calitate pentru organizarea și funcționarea serviciilor sociale, menite să răspundă nevoilor variate ale persoanelor cu dizabilități și să sprijine tranziția lor către viața independentă, permițând persoanelor cu dizabilități să dobândească competențe de viață independentă, să se integreze social și să beneficieze de sprijin adaptat necesităților lor.

Începând cu 1 ianuarie 2024, prin Hotărârea Guvernului nr. 955/2023, Agenția Națională Asistență Socială a fost reorganizată și redenumită în Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă, iar prin Hotărârea Guvernului nr. 957/2023 în Republica Moldova au fost create 10 Agenții teritoriale de asistență socială, responsabile de implementarea politicii de stat în domeniul asistenței sociale.

Reformarea sistemului rezidențial gestionat de Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă pune accent pe dezvoltarea serviciilor comunitare, în vederea asigurării dreptului persoanelor cu dizabilități la viață independentă și incluziune în comunitate.

Totodată, pe parcursul perioadei de plasament Administrația publică locală, Agențiile Teritoriale de Asistență Socială/Structurile Teritoriale de Asistență Socială sunt responsabili să întreprindă măsuri concrete și să identifice servicii sociale ca alternativă îngrijirii rezidențiale.

În vederea promovării traiului independent și incluziunea persoanelor cu dizabilități în comunitate, Ministerul Muncii și Protecției Sociale a elaborat și aprobat reglementări și standarde minime de calitate pentru organizarea și funcționarea următoarelor servicii sociale:

Serviciul social „Asistență personală” care are drept scop acordarea asistenței și îngrijirii copiilor și adulților cu dizabilități severe, pentru asigurarea unei vieți independente în mediul familial și comunitar. Cadrul normativ este aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 314/2012 privind Regulamentul-cadru și Standardele minime de calitate ale serviciului. În funcția de asistent personal poate fi angajată orice persoană, inclusiv un membru al familiei sau rudă a beneficiarului. În perioada de raportare în serviciu au fost încadrați 1563 de unități de Asistent Personal.

Serviciul social „Locuință protejată” este un serviciu social specializat, având ca scop dezvoltarea deprinderilor de autonomie personală, autoservire și integrare socială și profesională pentru persoanele cu dizabilități mintale. Serviciul este reglementat prin Hotărârea Guvernului nr. 711/2010 pentru aprobarea Regulamentului-cadru și a Standardelor minime de calitate pentru serviciul social „Locuință protejată”. În republică, activează 20 servicii „Locuință protejată”, dezvoltate de către AGSSSI.

Serviciul social „Casă comunitară” are ca scop asigurarea îngrijirii permanente, dezvoltarea aptitudinilor de autoservire și socializare, precum și oferirea condițiilor minime de trai, asistenței medicale și protecției persoanelor cu dizabilități mintale. Cadrul normativ este stabilit prin Hotărârea Guvernului nr. 885/2015 pentru aprobarea Regulamentului-cadru și a Standardelor minime de calitate pentru serviciul social „Casă comunitară”. Dezvoltate 9 servicii de către AGSSSI.

Serviciul social „Echipa mobilă” este un serviciu specializat destinat persoanelor cu dizabilități medii sau severe (în special copiilor), oferind suport și asistență la domiciliu, precum și consiliere pentru

persoanele care îngrijesc beneficiarul, în vederea creșterii gradului de independență și incluziune socială. Serviciul este reglementat prin Hotărârea Guvernului nr. 722/2011.

Serviciul social „Respiro” oferă îngrijire continuă, pe o perioadă de până la 30 de zile anual, persoanelor cu dizabilități severe, permițând astfel familiilor sau îngrijitorilor acestora să beneficieze de o perioadă de repaus. Serviciul este reglementat prin Hotărârea Guvernului nr. 413/2012 privind aprobarea Regulamentului-cadru și a Standardelor minime de calitate. În prezent în republică activează **5 servicii**.

Serviciul social „Plasament familial pentru adulți” are ca scop asigurarea îngrijirii și sprijinirii persoanelor adulte cu dizabilități și persoanelor în etate în mediul familial, contribuind la prevenirea sau combaterea instituționalizării și la creșterea gradului de autonomie personală. Serviciul este reglementat prin Hotărârea Guvernului nr. 75/2014 privind aprobarea Regulamentului-cadru și a Standardelor minime de calitate. În republică activează **5 servicii**, care oferă plasament familial pentru persoane adulte cu dizabilități și persoanelor în etate.

Serviciul social „Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități” urmărește implicarea beneficiarilor în activități ocupaționale, culturale, sportive și de dezvoltare a abilităților, asigurând totodată sprijin pentru menținerea igienei personale și pentru integrarea socială. Actul normativ de aprobare este Hotărârea Guvernului nr. 569/2019.

VIAȚĂ INDEPENDENTĂ

Viața independentă presupune capacitatea persoanei de a exercita control asupra propriei existențe, luând decizii autonome și făcând alegeri privind aspecte fundamentale ale vieții cotidiene, inclusiv domiciliul, modul de trai și relațiile sociale. Accesul efectiv la viață independentă nu depinde de vârstă, gen sau nivelul de sprijin necesar, ci inclusiv de existența unui cadru adecvat de servicii comunitare. Astfel, pentru ca persoanele cu dizabilități să își poată exercita pe deplin drepturile, este esențial să beneficieze de servicii comunitare accesibile și adaptate nevoilor individuale, precum și de un mediu incluziv, transport accesibil și informații disponibile în formate accesibile. Serviciile comunitare reprezintă instrumente care facilitează integrarea în comunitate, respectând principiul traiului independent.

CAPACITATE JURIDICĂ

Capacitatea juridică reprezintă abilitatea unei persoane de a deține și exercita drepturi și obligații, precum și de a iniția și încheia acte juridice, drepturi ce trebuie garantate tuturor persoanelor cu dizabilități conform Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități (art. 12). Restricționarea exercitării capacității juridice limitează accesul la drepturi fundamentale, precum căsătoria, angajarea, votul, accesul la locuință sau la credite, precum și posibilitatea de a lua decizii cu privire la tratamente medicale și alte aspecte esențiale ale vieții cotidiene și urmării obiectivelor personale.

Tranziția către viața independentă implică, asigurarea dreptului persoanelor cu dizabilități de a beneficia de capacitate juridică, inclusiv prin furnizarea sprijinului adecvat în procesul decizional și prin asigurarea accesului la informație și comunicare în formate accesibile, pentru a permite persoanelor cu dizabilități să își exercite efectiv drepturile și libertățile în egalitate cu ceilalți membri ai societății. Statul prin intermediul autorităților publice responsabile și a instituțiilor specializate în apărarea drepturilor omului (Avocatul Poporului), asigură dreptul persoanelor cu dizabilități de a beneficia de capacitate juridică în egală măsură cu alte persoane, în toate aspectele vieții și le garantează acestor protecție juridică egală și eficientă contra discriminării pe orice teme.

Procedura privind măsurile de ocrotire, a fost introdusă în Codul civil al Republicii Moldova, prin Legea nr. 66 din 13.04.2017 cu privire la modificarea și completarea unor acte legislative.

Astfel, articolul 65 din Codul civil, prevede că, persoana fizică care a atins majoratul sau care a dobândit capacitate deplină de exercițiu pe altă cale legală și care, în urma unei boli mintale sau psihologice, nu poate, în mod deplin conștientiza acțiunile sale ori exprima voința, poate beneficia de o măsură de ocrotire, instituită în funcție de starea sau situația sa.

Măsurile de ocrotire pot fi:

- contractuale (contractul de asistență, mandatul de ocrotire în viitor) și
- judiciare (ocrotirea provizorie, curatela, tutela).

Respectiv, potrivit prevederilor articolului 66 din Codul civil, competența generală de supraveghere a măsurilor de ocrotire, conform competențelor, le revin instanței de judecată și autorității tutelare.

SERVICII ÎN COMUNITATE

Serviciile comunitare reprezintă instrumente esențiale pentru facilitarea vieții independente și a integrării persoanelor cu dizabilități în comunitate. Acestea includ atât servicii generale, la care persoanele cu dizabilități trebuie să aibă acces în funcție de nevoile proprii (ocupare, educație, sănătate, locuire, cultură și timp liber), cât și servicii de sprijin specializate. La nivel comunitar, serviciile trebuie să prevină izolarea și segregarea, să asigure continuitatea sprijinului centrat pe persoană și să permită alegeri libere, aflate sub controlul direct al persoanei cu dizabilități.

Principiile de funcționare ale serviciilor comunitare includ:

1. Accesibilitate universală și proximitate față de locuința persoanei;
2. Calitate și acceptabilitate, respectând standardele de bune practici și fiind adecvate genului, vârstei și culturii persoanei;
3. Accesibilitate financiară, inclusiv pentru persoanele cu venituri reduse;
4. Flexibilitate și adaptabilitate, pentru a răspunde nevoilor individuale ale fiecărei persoane.

Angajamentul Republicii Moldova de a accelera tranziția persoanelor din centrele rezidențiale către comunitate reflectă recunoașterea faptului că toate persoanele cu dizabilități trebuie să beneficieze de dreptul la viață independentă cu sprijin adecvat în comunitate. Procesul de dezinstituționalizare implică asigurarea accesului la o gamă diversificată de servicii comunitare, existente sau în curs de dezvoltare, care să răspundă nevoilor variate ale beneficiarilor.

Faza de implementare a Programului pentru anul 2024 presupune acțiuni coordonate care vizează:

1. Pregătirea persoanelor cu dizabilități pentru tranziție și sprijinirea acestora pentru trai independent în comunitate;
2. Dezvoltarea și consolidarea serviciilor sociale comunitare, noi sau existente;
3. Identificarea de locuințe pentru persoanele cu dizabilități;
4. Pregătirea personalului pentru procesul de tranziție și furnizarea de servicii comunitare de calitate;
5. Oferirea serviciilor sociale calitative, atât în instituțiile rezidențiale, cât și în comunitate.

Prezentul raport reflectă implementarea acțiunilor asumate în Planul de acțiuni pentru anul 2024, parte a Programului Național, evidențind progresul înregistrat, rezultatele obținute și dificultățile întâmpinate în tranziția de la modelul instituțional către unul centrat pe persoană și incluziune socială.

Principalele dificultăți identificate includ:

- insuficiența mijloacelor financiare pentru crearea condițiilor necesare, conform necesităților persoanelor cu dizabilități în cadrul instituțiilor;
- disponibilitate limitată la accesarea serviciilor comunitare pentru beneficiari, necesitatea dezvoltării serviciilor sociale comunitare pentru persoane cu dizabilități psihosociale ;
- resurse umane insuficiente de calificate în domeniul asistenței sociale;

De la aprobarea planurilor de transformare (2018) până în anul 2024, instituțiile rezidențiale, cu sprijinul partenerilor de dezvoltare, au creat **29 de servicii comunitare**, în care au fost transferați aproximativ **160 de beneficiari**.

În anul 2024, dezvoltarea de servicii comunitare noi nu a fost posibilă din cauza lipsei alocărilor bugetare.

Obiectivele Programul de dezinstituționalizare:

1. Transformarea a șase instituții rezidențiale din gestiunea Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă.
2. Crearea centrelor regionale (Nord, Centru și Sud) de dezvoltare și prestare a serviciilor sociale pentru persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale.

3. Prevenirea instituționalizării persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale.
4. Fortificarea capacităților resurselor umane implicate în acordarea serviciilor de suport persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale atât din instituțiile rezidențiale, cât și din serviciile sociale comunitare.
5. Evaluarea și monitorizarea respectării drepturilor persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale atât în instituțiile sociale rezidențiale, cât și în serviciile sociale comunitare din cadrul centrelor regionale.
6. Informarea și sensibilizarea populației cu privire la dreptul persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale de a trăi în comunitate.

Gradul de implementarea a acțiunilor, precum și rezultatele obținute în cazul fiecărui obiectiv se prezintă după cum urmează:

Acțiunea din Obiectivul: Transformarea a șase instituții rezidențiale din gestiunea Agenției Naționale Asistență Socială:

Pregătirea și transferarea persoanelor în etate (cu vârsta de peste 70 de ani) din instituțiile rezidențiale în azilurile/centrele de plasament pentru persoanele în etate din gestiunea Agenției Naționale Asistență Socială (actualmente Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă), după caz, din subordinea autorităților publice locale.

Indicatori de progres: 100 de persoane adulte (cu vârsta de peste 70 de ani) transferate în Azilul republican pentru invalizi și pensionari din mun. Chișinău, (actualmente Centru de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu Dizabilități, mun. Chișinău), Centrul de reabilitare a invalizilor, veteranilor muncii și războiului din com. Cocieri (actualmente Centru de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități din com. Cocieri, r-nul Dubăsari) și alte aziluri și centre de plasament din subordinea autorităților publice locale .

Responsabili de implementare: Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă; instituțiile rezidențiale; Centru de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu Dizabilități, mun. Chișinău; Centru de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități din com. Cocieri, r-nul Dubăsari; echipa de experți.

Acțiune în proces de realizare:

Important este de menționat faptul, că centrele de plasament pentru persoane în etate sunt instituții de profil general, ce nu dispun de medic psihiatru și care nu achiziționează medicamente specific pentru tratamentul beneficiarilor cu dizabilități mintale (în mod special persoanele epileptice), și din acest considerent nu este posibil transferul persoanelor adulte, cu vârsta de peste 70 ani în Centrul de Plasament pentru Persoane Vârstnice și Persoane cu Dizabilități din mun. Chișinău, și alte centre de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități din gestiunea ATAS-urilor, autorităților publice locale.

Obiectivul 2: „Crearea centrelor regionale (Nord, Centru și Sud) de dezvoltare și prestare a serviciilor sociale pentru persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale”: centrele regionale preconizate nu au fost create astfel, acțiunile aferente obiectivului sunt irelevante pentru raportare. Administrațiile Publice Locale se implică foarte reticent în realizarea Programului de dezinstituționalizare, în special datorită resurselor financiare insuficiente și lipsei de personal specializat.

Obiectivul 3: Prevenirea instituționalizării persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale (Realizat):

Pe parcursul anului 2024 în cadrul a **13 ședințe** ale grupurilor de lucru intersectoriale constituite din reprezentanți ai autorităților publice responsabile și actori proeminenți din societatea civilă, din numărul total de **158 de solicitări** de plasament a persoanelor cu dizabilități parvenite și examinate, pentru **36 persoane** au fost eliberate **îndreptări** pentru plasamente, inclusiv 3 copii, pentru **83 persoane a fost extinsă temporar** perioada de plasament, din ele 22 copii, pentru **24 persoane a fost prevenită instituționalizarea**, din ele 10 copii, cazurile fiind referite pentru soluționare la nivel local, iar **15**

beneficiari au fost dezinstituționalizați în comunitate (re/integrare în familia lărgită, admiterea în servicii sociale la nivel local), inclusiv 2 copii.

Inclusiv, în contextul Reformei RESTART, au fost dezvoltat **Serviciul social "Asistență personală"** de la 7200 de asistenți personali în 2023 la **8500** asistenți personali în 2024.

Subsidiar, în contextul remedierii crizei create în procesul de prestare a Serviciului Social „Asistență Personală” din mun. Chișinău, au fost operate modificări la Hotărârea Guvernului nr. 271/2024 cu privire la modificarea unor acte normative (privind instituirea Serviciului social „Asistență personală” cu specializare înaltă în cadrul Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă), reglementări normative care au permis angajarea asistenților personali la care au fost modificate sau încetate raporturile de muncă, de către Direcția Generală Asistență Medicală și Socială din cadrul Primăriei municipiului Chișinău.

Astfel, urmare modificării cadrului normativ respectiv, în cadrul Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă au fost angajați cca. 1563 unități **de asistenți personali** care oferă servicii pentru persoanele cu dizabilități severe din municipiul Chișinău.

a) regulamentele de activitate a grupurilor de lucru intersectoriale de examinare a cazurilor de plasament în instituțiile rezidențiale, revizuite;

În anul 2024, Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă, a prezentat Ministerului Muncii și Protecției Sociale spre examinare și aprobare proiectul actualizat al Regulamentului de activitate a Grupurilor de lucru intersectoriale pentru examinarea solicitărilor de plasament. Ca urmare, prin Ordinul ministrului nr. 61 din 20.03.2024, a fost aprobat Regulamentul de activitate al Grupurilor de lucru intersectoriale privind examinarea solicitărilor de dezinstituționalizare/plasament temporar/extindere a termenului de plasament și/sau transfer în/din instituțiile publice de asistență socială cu specializare înaltă din gestiunea Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă, în care Ministerul Muncii și Protecției Sociale exercită calitatea de fondator.

b) Structurile Teritoriale de Asistență Socială (STAS) fortificate, prin acordarea suportului metodologic din partea Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă în vederea prevenirii instituționalizării persoanelor cu dizabilități mintale și psihosociale (În curs de realizare):

Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă este în dialog continuu cu reprezentanții Agențiilor Teritoriale de Asistență Socială/Structurile Teritoriale de Asistență Socială, contextual prevenirii instituționalizării persoanelor cu dizabilități.

Acțiunea: Acordarea suportului metodologic structurilor teritoriale de asistență socială în vederea dezvoltării serviciilor sociale comunitare pentru prevenirea instituționalizării (vizite de monitorizare, mentorat, schimb de experiență ș.a.)

Indicatori de progres: Vizite de monitorizare, mentorat, schimb de experiență realizate de către Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă; servicii sociale comunitare create/dezvoltate de către autoritățile publice locale de nivelurile întâi și al doilea; măsuri de prevenire a instituționalizării la nivel local întreprinse de structurile teritoriale de asistență socială

Responsabili de implementare: Agenția; structurile teritoriale de asistență socială; echipa de experți

Acțiunea: Acordarea suportului metodologic structurilor teritoriale de asistență socială în vederea dezvoltării serviciilor sociale comunitare pentru prevenirea instituționalizării (vizite de monitorizare, mentorat, schimb de experiență ș.a.)

Acțiune realizată continuu:

Pe parcursul anului 2024 în cadrul ședințelor grupurilor de lucru intersectoriale, constituite din reprezentanți ai autorităților publice responsabile și actori proeminenți din societatea civilă, s-au înaintat recomandări de soluționare a cazurilor examinate, inclusiv referire către servicii sociale comunitare, alternative celor rezidențiale.

În procesul de examinare a solicitărilor de plasament temporar (de la 6 luni până la maximum 1 an) s-a ținut cont de existența/lipsa soluțiilor alternative la nivel local (servicii sociale comunitare) și riscurile pentru

viața și sănătatea persoanei cu dizabilități intelectuale și/sau psihosociale și a membrilor familiei/comunității, admiterea temporară în plasament planificat în instituțiile rezidențiale. Această procedură este realizată pentru un număr relativ redus de persoane, preponderent lipsite de întreținători legali pentru îngrijire și întreținere și fără loc stabil de trai. Fiecare caz necesită o abordare atentă și individualizată. În cazul în care instituționalizarea nu poate fi evitată, pe parcursul perioadei de plasament administrația publică locală trebuie să întreprindă măsuri concrete de identificare și/sau dezvoltare de servicii sociale comunitare.

Obiectivul 4: Fortificarea capacităților resurselor umane implicate în acordarea serviciilor de suport persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale atât din instituțiile rezidențiale, cât și din serviciile sociale comunitare

În anul 2024, în cadrul activităților de instruire continuă au fost consolidate capacitățile profesionale pentru 1308 angajați ai instituțiilor rezidențiale.

Evaluarea anuală a performanțelor profesionale în vederea aprecierii rezultatelor obținute și identificării necesităților de dezvoltare profesională s-a realizat conform prevederilor Legii 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar.

a) personalul implicat în dezvoltarea și prestarea serviciilor, instruit;

Tematicile de instruire fiind diverse: aplicarea corectă a managementului de caz în lucru cu beneficiarii, sesiuni de supervizare a locuințelor protejate, planificarea procedurilor de achiziție publică, apatridia în Republica Moldova, abordarea bazată pe drepturile omului în furnizarea de servicii de suport, etica la locul de muncă, avertizorii de integritate, monitorizarea respectării drepturilor omului în cadrul instituțiilor de psihiatrie, dezinstituționalizarea și transformarea instituțiilor rezidențiale, informarea personalului cu privire la riscurile și prevenirea cazurilor de fraudă care urmăresc obținerea datelor aferente cardurilor bancare ale beneficiarilor și a angajaților din cadrul instituțiilor, digitalizarea serviciilor pentru persoane cu dizabilități intelectuale și psihosociale pentru a asigura accesul la sănătate și servicii sociale ale acestora, educația sexuală la persoanele cu dizabilități, integrarea persoanelor cu dizabilități mintale în comunitate, supervizarea funcțională ca un model reprezentativ/practice pentru a susține abordarea de recuperare în cadrul serviciilor sociale, îmbunătățirea calității asistenței pentru persoanele cu dizabilități intelectuale, practice bune în achizițiile publice de servicii sociale, etc.

Totodată, atât angajații, cât și beneficiarii instituțiilor rezidențiale au fost antrenați în campanii de sensibilizare privind respectarea drepturilor omului și a persoanelor cu dizabilități, prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz și violență.

b) performanțele personalului angajat, evaluate anual;

Acțiunea: Organizarea instruirilor inițiale și continue a personalului implicat în prestarea serviciilor sociale persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale din cadrul centrelor regionale și al instituțiilor rezidențiale

Responsabili de implementare: Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă;

Indicatori de progres: 400 de angajați instruiți de Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă în prestarea serviciilor sociale persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale

Acțiune realizată: Pe parcursul perioadei de raportare, cu suportul partenerilor de dezvoltare au fost instruite 1308 persoane angajate în cadrul centrelor de plasament temporar și serviciu social. Cursurile de instruire au fost desfășurate de către Oficiul Avocatului Poporului, Agenția Achiziții Publice, AO și partenerii de dezvoltare (Oficiul Înaltului Comisar ONU pentru Drepturile Omului, A O „Parteneriate pentru fiecare copil Chișinău”, Agenția Cehă de Dezvoltare, Inspectoratul General pentru Situații de Urgențe, Centrul de excelență în Medicină și Farmacie ș.a).

Obiectivul 5: Evaluarea și monitorizarea respectării drepturilor persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale atât în instituțiile sociale rezidențiale, cât și în serviciile sociale comunitare din cadrul centrelor regionale

a) consolidarea mecanismului independent de monitorizare a respectării drepturilor persoanelor cu dizabilități;

S-au desfășurat vizite inopinate în instituțiile rezidențiale de către Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă, precum și alte organizații naționale și internaționale, ca de exemplu Oficiul Avocatului Poporului, Inspectoratul Social de Stat, Institutul Drepturilor Omului e.t.c.

b) diminuarea anuală cu 10% a cazurilor de violare a drepturilor persoanelor cu dizabilități datorită funcționării eficiente a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități;

În instituții permanente sunt difuzate diverse spoturi de informare a beneficiarilor cu privire la drepturile persoanelor cu dizabilități, modalitatea sesizării cazurilor de încălcare a drepturilor acestora, precum și alte informații utile beneficiarilor.

Atât în instituțiile rezidențiale (în grupe, pe hol), cât și în serviciile sociale sunt instalate panouri informative privind datele de contact ale organelor competente (112, Avocatul Poporului, Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități, telefonul copilului).

c) până în anul 2026, îmbunătățirea calității vieții persoanelor cu dizabilități atât în serviciile sociale comunitare, cât și în instituțiile rezidențiale

În perioada raportată, unele din Centrele de Plasament, din resursele alocate din bugetul de stat și cu ajutorul partenerilor de dezvoltare au efectuat reparații curente, le-au dotat cu mobilier și cele necesare persoanelor cu dizabilități.

Patru din cele șase centre de plasament temporar dispun de sistem de supraveghere video a spațiilor comune ce sprijină procesul de monitorizare a respectării drepturilor beneficiarilor. Pe parcursul anului 2024, în cadrul centrelor au fost întreprinse măsuri necesare pentru asigurarea accesului efectiv la justiție a persoanelor cu dizabilități, în toate etapele procesului judiciar, inclusiv în etapele preliminare de investigație, beneficiarii fiind informați și asistați de către specialiștii Secției asistență socială a Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat.

Acțiunea: Contractarea prestării Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități

Responsabili de implementare: Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă; Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită și standardele minime de calitate au fost aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 198 din 03.04.2019.

Indicatori de progres: Resurse financiare planificate și aprobate anual pentru contractarea prestării Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități.

Acțiune realizată:

În cadrul instituțiilor rezidențiale sunt amenajate și dotate încăperi cu aparat telefonic pentru accesarea Serviciului de asistență telefonică gratuită de către beneficiari.

Totodată, o parte bună din beneficiari dispun de telefoane mobile.

Acest serviciu este disponibil 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână, acoperind întregul teritoriu al țării. SATGPD oferă suport anonim, gratuit și confidențial, fiind accesibil atât de pe telefoanele fixe, cât și de pe cele mobile. Persoanele pot beneficia de serviciu în mod direct prin intermediul aplicațiilor Viber, Skype, SMS la numărul de telefon 060601549.

Pe parcursul anului 2024, din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD), Serviciile sociale Locuința Protejată (LP) au parvenit 550 de apeluri la Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități (SATGPD) 0 800 10 808. Apelurile parvenite în perioada de raportare au fost pe diverse tipuri de asistență acordată apelanților: suport informațional în diverse domenii, fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate, servicii de consiliere, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile, apeluri prin care persoanele au testat funcționalitatea serviciului și nu au abordat o problemă relevantă.

Acțiunea: Organizarea seminarelor de informare și instruire a persoanelor cu dizabilități din instituțiile rezidențiale și serviciile sociale din cadrul centrelor regionale cu privire la drepturile lor și modalitățile de raportare a încălcărilor.

Responsabili de implementare: Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă;

Indicatori de progres: 100% din persoanele cu dizabilități din instituțiile rezidențiale și serviciile sociale din cadrul centrelor regionale, informate și instruite în domeniul drepturilor persoanelor cu dizabilități; cel puțin câte două instruirii organizate anual.

Acțiune realizată:

Pe parcursul perioadei de raportare beneficiarii instituțiilor rezidențiale și serviciilor sociale au fost informați și instruiți cu privire la siguranța și drepturile persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale din instituții, utilizarea gadgeturilor, navigarea online și utilizarea rețelelor de socializare, accesul la justiție și responsabilitatea statului în asigurarea dreptului copiilor și tinerilor cu dizabilități la îngrijire alternativă, prevenirea și combaterea fenomenului suicidal, sănătatea mintală a persoanelor cu dizabilități, etc.

De asemenea, beneficiarii instituțiilor rezidențiale și serviciilor sociale au participat, cu suportul asistenților sociali, lucrătorilor medicali, psihologului și altor specialiști ai centrelor, la diferite cursuri de instruire și informări despre efectele adverse asupra sănătății ale fumatului, alcoolului, violenței și rețelilor tratamente, nerespectarea regulamentului centrului și altor acte normative, etc.

Cu suportul AO „Keystone Moldova”, în fiecare instituție au fost instalate monitoare performante, care difuzează diverse spoturi de informare a beneficiarilor cu privire la drepturile persoanelor cu dizabilități, modalitatea sesizării cazurilor de încălcare a drepturilor acestora, datele de contact ale organelor competente, precum și alte informații utile pentru beneficiari.

Obiectivul 6: Informarea și sensibilizarea populației cu privire la dreptul persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale de a trăi în comunitate

a) creșterea toleranței populației generale față de persoanele cu dizabilități;

În anul 2024, 300 beneficiari ai Centrelor și serviciilor comunitare create de acestea au participat la diferite evenimente publice (ședințe tematice, discuții de tip focus grup, activități de self-advocacy, reportaje televizate, etc.), demonstrând abilitățile de care dispun și potențialul pe care îl au, acționând astfel ca niște ”ambasadori” ai persoanelor cu dizabilități în scopul dezvoltării rezilienței sociale față de aceștia.

Acțiunea: Informarea populației, inclusiv prin intermediul mass-mediei, cu privire la avantajele dezinstituționalizării persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale din instituțiile rezidențiale

Responsabili de implementare: Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă; centrele regionale

Indicatori de progres: Număr de evenimente organizate și număr de persoane informate; număr de emisiuni radio și TV, articole în presa scrisă.

Acțiune realizată:

Pe paginile de socializare a instituțiilor rezidențiale ”Facebook” sunt plasate regulat, informații cu toate activitățile organizate în cadrul Centrelor, despre avantajele dezinstituționalizării persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale ș.a.

BARIERE/DIFICULTĂȚI ÎNTÂMPINATE ÎN IMPLEMENTAREA PROGRAMULUI

Implementarea Programului de dezinstituționalizare a întâmpinat în anul 2024 mai multe provocări semnificative:

1. Necesitatea consolidării coordonării și comunicării între autoritățile centrale, locale și personalul instituțiilor pentru implementarea coerentă a procesului de dezinstituționalizare și a dezvoltării rezilienței sociale;
2. Necunoașterea completă a situației persoanelor instituționalizate de către reprezentanții autorităților locale;
3. Insuficiența serviciilor sociale comunitare existente, precum și resursele financiare limitate pentru crearea și dezvoltarea de noi servicii;
4. Necesitatea unui sistem funcțional de revizuire a cazurilor pentru servicii sociale cu specializare înaltă, conform criteriilor actuale de plasament;
5. Rezistența anumitor membri ai familiilor, rudelor și autorităților locale față de integrarea în comunitate a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale;
6. Absența mecanismelor de responsabilizare a rudelor de gradul I care au persoane în instituții rezidențiale;
7. Condițiile de trai inegale sau limitate, inclusiv situații de deposedare a persoanelor de proprietăți de către tutori.

Monitorizarea națională a procesului rămâne un instrument esențial pentru garantarea conformității cu standardele de calitate, măsurile și programele naționale.

Anul 2024 a fost marcat de provocări, care au influențat gradul de realizare a obiectivelor propuse. Eforturile de planificare strategică și de coordonare la nivel național vor rămâne determinante pentru evitarea blocajelor și pentru progresul continuu al procesului de dezinstituționalizare.

Concluzii

Dezinstituționalizarea persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale reprezintă un angajament ferm al Republicii Moldova, derivat din calitatea sa de stat parte la Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități (ratificată în 2010) și reafirmat prin adoptarea Programului național de dezinstituționalizare pentru anii 2018–2026, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 893/2018. Acest angajament are drept obiectiv principal transformarea fundamentală a sistemului rezidențial, trecerea către servicii comunitare incluzive și garantarea respectării drepturilor omului în conformitate cu standardele internaționale.

Analiza progreselor pentru anul 2024 relevă faptul că Republica Moldova continuă procesul de restructurare a instituțiilor rezidențiale destinate persoanelor cu dizabilități, însă dinamica reformei rămâne influențată de un set complex de factori. Implementarea prevederilor Programului depinde în mod semnificativ de capacitatea autorităților publice locale de a dezvolta servicii sociale comunitare alternative, precum și de disponibilitatea resurselor umane și financiare necesare tranziției către modele de sprijin bazate pe viața independentă și incluziunea în comunitate.

În pofida eforturilor depuse, procesul de dezinstituționalizare se confruntă în continuare cu dificultăți structurale, precum: insuficiența serviciilor comunitare diversificate, limitările de personal calificat în sistemul de asistență socială, rezistența la schimbare la nivel de comunitate și familie, precum și lipsa unor mecanisme consolidate de coordonare și responsabilizare interinstituțională. Aceste aspecte influențează direct ritmul și calitatea tranziției beneficiarilor către mediul comunitar.

Consolidarea capacităților umane rămâne un element esențial al reformei. Calitatea și sustenabilitatea serviciilor depind în mod direct de competențele personalului și de capacitatea acestuia de a oferi sprijin adecvat persoanelor cu dizabilități în comunitate. În același timp, este necesară o cartografiere clară a necesarului de resurse umane și o abordare strategică privind pregătirea, redistribuirea și recrutarea personalului implicat în proces.

Anul 2024 a fost marcat de dificultăți care au afectat gradul de realizare a unor acțiuni prevăzute în Planul de implementare, inclusiv întârzieri cauzate de constrângeri administrative, bugetare și operaționale. Aceste provocări subliniază necesitatea consolidării mecanismelor de coordonare, monitorizare și planificare, în vederea menținerii unui ritm constant și coerent al reformei în anii următori.

În general, procesul de dezinstituționalizare rămâne un demers prioritar și complex, care necesită eforturi concertate din partea autorităților centrale și locale, a prestatorilor de servicii, organizațiilor societății civile și partenerilor de dezvoltare. Continuarea monitorizării sistematice la nivel național este esențială pentru asigurarea conformității cu standardele de calitate, a transparenței procesului și a respectării angajamentelor asumate de Republica Moldova în domeniul drepturilor persoanelor cu dizabilități.