

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

## **RAPORT**

privind implementarea **în anul 2025** a Planului de acțiuni aferent Programului național de dezinstituționalizare a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale din instituțiile rezidențiale aflate în gestiunea Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă (2018–2026)

**Programul național de dezinstituționalizare a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale (2018–2026)**, aprobat prin **Hotărârea Guvernului nr. 893/2018**, constituie o direcție strategică a Republicii Moldova orientată spre garantarea și promovarea drepturilor fundamentale ale persoanelor cu dizabilități, în conformitate cu prevederile **Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități**.

Scopul principal al acestui program este extinderea și consolidarea rețelei de servicii sociale comunitare, astfel încât persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale să poată duce o viață cât mai independentă, beneficiind de suport într-un mediu apropiat celui familial și comunitar. Procesul de dezinstituționalizare nu se limitează doar la transferul beneficiarilor din instituțiile rezidențiale, dar presupune o transformare amplă a sistemului de asistență socială, care include dezvoltarea serviciilor alternative, pregătirea specialiștilor, implicarea activă a persoanelor cu dizabilități în procesul decizional și implicarea comunității în susținerea tranziției către incluziune socială.

Atât cadrul normativ național, cât și cel internațional confirmă dreptul fiecărei persoane la viață independentă și participare deplină în comunitate, în baza Convenției ONU și a documentelor strategice relevante. În acest sens, legislația Republicii Moldova prevede măsuri concrete de extindere a serviciilor comunitare și de asigurare a accesului egal la servicii esențiale precum locuirea, educația, ocuparea forței de muncă și sănătatea. Toate aceste intervenții au ca finalitate facilitarea unei tranziții durabile de la modelul instituționalizat către o incluziune reală și activă în societate.

În conformitate cu viziunea și valorile promovate prin *Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități* (ratificată de Republica Moldova prin Legea nr. 166/2010) și alte tratate internaționale la care statul este parte, principiile care stau la baza Strategiei de dezinstituționalizare în Republica Moldova sunt:

#### **Principii fundamentale**

- **Principiul nediscriminării:** Realizarea măsurilor specifice necesare pentru a accelera egalitatea de facto a persoanelor cu dizabilități, eliminând barierele sociale și economice.
- **Principiul abordării centrate pe persoană:** Respectarea autonomiei și a traiului independent, oferind sprijin individualizat care corespunde aspirațiilor, nevoilor și preferințelor persoanei. Beneficiarul are dreptul de a alege serviciile, de a decide intensitatea și frecvența furnizării acestora și de a fi implicat activ în pregătirea personalului.
- **Principiul incluziunii și accesibilității:** Crearea de oportunități egale, eliminarea barierelor și asigurarea dreptului fiecărei persoane de a participa deplin la viața comunitară.
- **Principiul non-segregării:** Analiza riguroasă a investițiilor pentru a preveni dezvoltarea unor servicii noi segregate sau concentrarea serviciilor doar în zone izolate ale comunității.
- **Principiul desegregării:** Utilizarea resurselor financiare, inclusiv a fondurilor bugetare și externe, pentru a facilita relocarea persoanelor adulte cu dizabilități din medii segregate în comunități incluzive.
- **Principiul consultării și implicării:** Asigurarea participării active a persoanelor cu dizabilități, a reprezentanților acestora și a organizațiilor neguvernamentale în procesul decizional.

#### **Principii operaționale**

Pentru a asigura un demers comun, unitar și bazat pe drepturile omului, procesul de dezinstituționalizare se bazează pe:

- **Principiul subsidiarității:** Responsabilitatea principală revine familiei sau reprezentantului legal, susținută complementar de autoritățile administrației publice locale și centrale.
- **Principiul parteneriatului:** Cooperarea strânsă între autoritățile publice (la toate nivelurile), sectorul privat, furnizorii de servicii sociale acreditați și organizațiile care reprezintă beneficiarii.

- **Principiul colaborării multisectoriale:** Implicarea sindicatelor, patronatelor, angajatorilor și societății civile în planificarea, aplicarea, monitorizarea și evaluarea proiectelor de dezinstituționalizare și prevenire a instituționalizării.
- **Principiul eficacității utilizării fondurilor:** Asigurarea tranziției către servicii comunitare prin excluderea oricărei finanțări care ar putea perpetua segregarea sau discriminarea.

### **Priorități și politici strategice**

Strategia guvernamentală se concentrează pe următoarele direcții de acțiune:

- **Centrarea pe persoană:** Trecerea de la modelul în care persoana cu dizabilități este un obiect pasiv la cel în care aceasta deține controlul asupra propriilor servicii de suport.
- **Dezvoltarea serviciilor comunitare:** Extinderea serviciilor de îngrijire la domiciliu, echipelor mobile și asistenței personale, adaptate pentru a asigura independența reală a beneficiarilor.
- **Pregătirea și formarea personalului:** Instruirea continuă a specialiștilor din centrele rezidențiale și comunitare pentru a preveni replicarea culturii instituționale și pentru a îmbunătăți managementul de caz.
- **Sprijinirea familiilor:** Oferirea de suport îngrijitorilor informal, reconcilierea vieții profesionale cu cele de îngrijire și furnizarea de servicii de reabilitare pentru prevenirea epuizării.
- **Prevenirea re-instituționalizării:** Implementarea unor măsuri comprehensive, inclusiv accesul universal la serviciile publice și campanii de conștientizare pentru transformarea atitudinilor sociale față de persoanele cu dizabilități.

## **Importanța dezinstituționalizării prin garantarea dreptului la viață independentă în comunitate Modelul social al dizabilității, ancorat în drepturile omului.**

Procesul de dezinstituționalizare și afirmarea dreptului la viață independentă și incluziune în comunitate marchează o schimbare profundă de perspectivă asupra dizabilității. Abordarea bazată pe modelul social și pe principiile drepturilor omului depășește interpretarea tradițională, care plasează dizabilitatea exclusiv la nivel individual, ca o limitare inherentă a persoanei.

În această viziune, dificultățile de participare nu sunt rezultatul exclusiv al condiției personale, dar apar mai ales din existența unor bariere de mediu, de atitudine, de organizare instituțională și de reglementare, care limitează accesul egal la viața socială. Prin urmare, incluziunea reală poate fi atinsă doar prin identificarea acestor obstacole și prin eliminarea lor sistematică, prin politici publice și intervenții bine direcționate.

Asigurarea dreptului la viață independentă și integrare comunitară presupune un set complex de măsuri care să garanteze exercitarea deplină a drepturilor fundamentale, în condiții de egalitate. Locuirea în comunitate, indiferent de forma sa, reprezintă un element esențial pentru autonomie, participare socială și libertatea de a lua decizii proprii. În acest sens, dezinstituționalizarea devine un proces esențial de tranziție de la servicii separate și segregate către sisteme de sprijin flexibile, centrate pe demnitate, autodeterminare și implicare activă în viața comunității.

## **RISCURILE INSTITUȚIONALIZĂRII PE TERMEN LUNG**

Instituționalizarea de durată determină consolidarea unei dependențe semnificative față de mediul rezidențial, ceea ce conduce treptat la diminuarea capacității persoanelor cu dizabilități de a-și autogestiona viața și de a participa în mod real la viața comunității. Caracterul rigid al structurilor instituționale limitează considerabil accesul la situații de viață independentă, reducând posibilitățile de exercitare a autonomiei decizionale, de dezvoltare a competențelor necesare traiului independent și de implicare în interacțiuni sociale diverse și firești.

În timp, aceste constrângeri favorizează regresul abilităților funcționale, scăderea inițiativei personale și accentuarea dependenței de serviciile oferite exclusiv în cadrul instituției. În plus, lipsa contactului cu experiențe reale din mediul comunitar — precum administrarea unei locuințe, gestionarea resurselor

financiare, dezvoltarea relațiilor sociale sau utilizarea serviciilor publice — afectează semnificativ capacitatea de adaptare la un mediu de viață independent.

Această formă de dependență structurală devine un obstacol major în procesul de tranziție către servicii comunitare individualizate, limitând exercitarea efectivă a dreptului la autonomie, incluziune socială și participare activă. În consecință, aceste riscuri evidențiază necesitatea unor reforme prioritare și accelerate orientate spre dezinstituționalizare.

## DEZINSTITUȚIONALIZARE ȘI PREVENIREA INSTITUȚIONALIZĂRII

Procesul strategic de dezinstituționalizare are ca nucleu central furnizarea unui cadru comprehensiv de suport destinat persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale, facilitând astfel traiul lor independent în comunitate și contracaraând eficient riscurile de excludere socială, cu impact direct asupra diminuării necesității de servicii rezidențiale instituționalizate.

Obiectivele fundamentale ale dezinstituționalizării vizează asigurarea accesului deplin al persoanelor cu dizabilități la un spectru larg de resurse și servicii comunitare, care să le permită exercitarea drepturilor și participarea activă în societate. Acestea includ asigurarea locuirii adaptate, acordarea suportului individualizat și intervenții timpurii pentru identificarea și reducerea riscurilor de instituționalizare sau reinstituționalizare. Prin dezvoltarea acestor mecanisme se urmărește consolidarea autonomiei personale și integrarea durabilă în comunitate, în conformitate cu prevederile Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități.

Dezvoltarea serviciilor sociale comunitare reprezintă un element esențial al procesului de dezinstituționalizare și prevenire a instituționalizării, asigurând alternative de suport în comunitate și răspunsuri adaptate necesităților individuale ale persoanelor aflate în situații de vulnerabilitate. În acest sens, implementarea Programului național de dezinstituționalizare presupune consolidarea și diversificarea rețelei de servicii sociale comunitare, prin includerea tuturor formelor de suport relevante care contribuie la menținerea persoanei în mediul său obișnuit de viață și la prevenirea plasării în servicii rezidențiale.

Astfel, mecanismul de prevenire a instituționalizării este susținut prin dezvoltarea și accesibilizarea unor servicii sociale comunitare precum **„Echipă mobilă”**, care oferă intervenții specializate la domiciliul beneficiarilor și suport adaptat necesităților individuale, Serviciul **„Respiro”**, care asigură sprijin temporar familiilor și îngrijitorilor persoanelor cu dizabilități, **„Plasament familial pentru adulți”**, ca alternativă de îngrijire în mediul familial și comunitar, **„Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități”**, care contribuie la dezvoltarea deprinderilor de viață independentă, participarea socială și prevenirea izolării; **„Serviciul de îngrijire socială la domiciliu”**, destinat acordării suportului persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități pentru menținerea acestora în comunitate și reducerea riscului de dependență și instituționalizare, precum și prin servicii de suport specializat, inclusiv **Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități** și **Serviciul de protezare și ortopedie**, care facilitează accesul la informații, consiliere, echipamente asistive și soluții individualizate necesare menținerii autonomiei persoanei.

Prin urmare, dezvoltarea serviciilor sociale comunitare constituie un pilon fundamental al reformei sistemului de protecție socială, contribuind la crearea unui continuum de servicii accesibile, centrate pe persoană, care oferă alternative reale la îngrijirea instituțională și susțin dreptul persoanelor cu dizabilități și al altor categorii vulnerabile la o viață independentă și incluzivă în comunitate.

Dezvoltarea serviciilor sociale comunitare impune elaborarea și aplicarea unor reglementări clare, precum și stabilirea unor standarde minime de calitate pentru organizarea și funcționarea acestora. Aceste instrumente sunt orientate spre asigurarea unui răspuns adecvat diversității necesităților beneficiarilor, promovând dezvoltarea competențelor de viață independentă, incluziunea socială și acordarea unui suport individualizat.

În cadrul reformei instituționale recente, începând cu 1 ianuarie 2024, prin Hotărârea Guvernului nr. 955/2023 s-a reorganizat Agenția Națională pentru Asistență Socială, fiind redenumită **Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă**, iar prin Hotărârea Guvernului nr. 957/2023 au fost instituite **10 agenții teritoriale de asistență socială**, responsabile de implementarea politicii naționale în domeniul protecției sociale.

Reformarea sistemului rezidențial, în contextul noilor structuri administrative, pune accent pe extinderea și consolidarea serviciilor comunitare, fortificând dreptul persoanelor cu dizabilități la autonomie, incluziune socială și participare deplină în comunitate.

Serviciile sociale comunitare reglementate și operaționale, elaborate și aprobate de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, constituie instrumente-cheie pentru realizarea obiectivelor de prevenire a instituționalizării și promovare a traiului independent, acestea incluzând:

**Serviciul social „Asistență personală”** (Hotărârea Guvernului nr. 314/2012) asigură suport specializat copiilor și adulților cu dizabilități severe, facilitând menținerea acestora în familie și comunitate. Serviciul permite angajarea persoanelor calificate, inclusiv a membrilor familiei sau rudelor, în calitate de asistenți personali.

În anul 2024, Guvernul a preluat finanțarea și gestionarea serviciului „Asistență personală” pentru municipiul Chișinău, ca măsură de asigurare a continuității serviciului în cadrul reformei „RESTART”. Ulterior, serviciul social de asistență personală a fost organizat în cadrul Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă, în subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

Începând cu luna noiembrie 2024, în sectorul bugetar a fost instituit moratoriul privind încadrarea personalului, măsură ulterior prelungită până la 31 decembrie 2025. În acest context, unitățile de personal aferente serviciului „Asistență personală” din cadrul Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă au fost inițial incluse în categoria funcțiilor supuse restricțiilor, ceea ce a limitat posibilitatea de angajare și dezvoltare a serviciului.

Ulterior, Guvernul a aprobat exceptarea de la moratoriu a circa 500 de unități de personal din cadrul Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă, inclusiv pentru domeniul serviciilor sociale, fiind asigurată posibilitatea ocupării funcțiilor necesare pentru continuitatea serviciului de asistență personală. Cu toate acestea, efectele moratoriului au influențat procesul de completare a personalului, limitând capacitatea de extindere a serviciului.

**Serviciul social „Locuință protejată”** reprezintă un serviciu specializat destinat persoanelor cu dizabilități mintale, având drept scop dezvoltarea deprinderilor de viață independentă, consolidarea autonomiei personale, dezvoltarea abilităților de autoservire și facilitarea integrării sociale și profesionale. Serviciul este reglementat prin Hotărârea Guvernului nr. 711/2010.

În anul 2025, activează 20 servicii de tip „Locuință protejată”, dezvoltate și gestionate de Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă, care asigură suport pentru aproximativ 88 de beneficiari.

**Serviciul social „Casă comunitară”** reprezintă o formă de protecție socială destinată persoanelor cu dizabilități mintale, având drept scop asigurarea îngrijirii continue, dezvoltarea competențelor de autoservire și relaționare socială, precum și garantarea condițiilor necesare de trai, acces la servicii medicale și protecție socială. Serviciul este reglementat prin Hotărârea Guvernului nr. 885/2015.

În prezent, Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă administrează 9 servicii de tip „Casă comunitară”, care oferă suport pentru aproximativ 54 de beneficiari.

În condițiile actuale de constrângeri financiare și limitare a resurselor bugetare, nu există posibilitatea alocării fondurilor necesare pentru extinderea rețelei de servicii sociale sau dezvoltarea unor unități noi. Astfel, intervenția instituțională este orientată prioritar spre asigurarea funcționării serviciilor existente, menținerea continuității suportului acordat beneficiarilor și respectarea standardelor minime de calitate în cadrul serviciilor deja operaționale.

## **VIAȚĂ INDEPENDENTĂ**

Viața independentă reprezintă capacitatea fundamentală a fiecărei persoane de a-și exercita controlul asupra propriei existențe, prin luarea unor decizii autonome cu privire la alegerile cotidiene, locul de trai și implicarea socială. Acest drept este universal și nu este condiționat de vârstă, gen sau gradul de sprijin necesar, în schimb, el depinde direct de existența unui ecosistem de servicii comunitare adaptate și accesibile.

Pentru ca persoanele cu dizabilități să își poată valorifica pe deplin drepturile în Republica Moldova, este imperativ să beneficieze de un mediu incluziv care să includă infrastructură accesibilă, transport adaptat și informație în formate accesibile. Serviciile sociale în comunitate, precum asistența personală, echipele mobile sau locuințele protejate, acționează ca instrumente esențiale care facilitează integrarea activă, transformând conceptul de viață independentă dintr-un ideal într-o realitate cotidiană concretă

## **REFORMA CAPACITĂȚII JURIDICE ȘI SUPORTUL ÎN LUAREA DECIZIILOR**

Capacitatea juridică constituie fundamentul exercitării drepturilor și obligațiilor civile, fiind atributul inalienabil al fiecărei persoane, inclusiv al celor cu dizabilități, în conformitate cu prevederile art. 12 din *Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități*. Restricționarea nejustificată a acestei capacități echivalează cu limitarea accesului la drepturi fundamentale — cum ar fi dreptul la căsătorie, angajare în câmpul muncii, participare la viața politică, gestionarea patrimoniului și consimțământul informat asupra actelor medicale — constituind o barieră în calea autonomiei personale și a auto-determinării.

În contextul procesului de dezinstituționalizare, tranziția către o viață independentă impune obligativitatea statului de a asigura mecanisme de suport în procesul decizional, garantând accesul la informație și comunicare adaptate nevoilor individuale. Această abordare substituie modelul restrictiv al incapacității cu un sistem de suport, care permite persoanelor cu dizabilități să își exercite drepturile în condiții de egalitate cu ceilalți membri ai societății. Statul, prin autoritățile publice și instituțiile naționale de promovare și protecție a drepturilor omului (precum Oficiul Avocatului Poporului), garantează protecția juridică împotriva discriminării și asigură implementarea standardelor de incluziune.

Cadrul normativ al Republicii Moldova a fost aliniat acestor principii prin Legea nr. 66/2017, care a introdus conceptul de „măsuri de ocrotire” în Codul civil. Conform art. 65 din Codul civil, persoanele care, din cauza unor afecțiuni de sănătate mintală sau psihosociale, necesită asistență în exercitarea voinței lor, pot beneficia de măsuri de ocrotire adaptate stării și nevoilor lor specifice. Aceste măsuri se clasifică în:

- **Măsuri contractuale:** contractul de asistență și mandatul de ocrotire în viitor, care prioritizează autonomia beneficiarului;
- **Măsuri judiciare:** ocrotirea provizorie, curatela și tutela, aplicate ca măsuri subsidiare de protecție. Supravegherea și aplicarea acestor măsuri revin instanțelor de judecată și autorităților tutelare, în temeiul competențelor prevăzute de art. 66 din Codul civil, având drept scop final nu limitarea, dar facilitarea exercitării capacității juridice și asigurarea participării depline a persoanelor cu dizabilități în viața comunitară.

## SERVICII SOCIALE COMUNITARE: CADRUL DE IMPLEMENTARE ȘI ANALIZA PROGRESULUI

Serviciile sociale comunitare constituie pilonii fundamentali pentru asigurarea vieții independente și a integrării sustenabile a persoanelor cu dizabilități. Această arhitectură de suport înglobează atât servicii de interes general — educație, sănătate, angajare, locuire și viață culturală — cât și intervenții specializate, menite să prevină izolarea și segregarea instituțională. Funcționarea acestor servicii este guvernată de imperativele accesibilității universale, calității riguroase, flexibilității și sustenabilității financiare, asigurând astfel controlul beneficiarului asupra propriului proiect de viață.

Angajamentul Republicii Moldova în procesul de dezinstituționalizare subliniază necesitatea unei tranziții accelerate de la îngrijirea rezidențială către suportul comunitar incluziv. Planul de acțiuni aferent anului 2025 a vizat obiective strategice, printre care: pregătirea beneficiarilor pentru viața independentă, consolidarea rețelei de servicii sociale, identificarea soluțiilor locative corespunzătoare și dezvoltarea competențelor profesionale ale personalului din sistem. Prezentul raport evaluează gradul de realizare a acestor măsuri, evidențiind progresele înregistrate în raport cu dificultățile structurale întâmpinate.

Evoluția procesului de transformare a sistemului rezidențial, demarat în 2018, a facilitat, până în anul 2024, crearea a 29 de servicii comunitare și relocarea a aproximativ 160 de beneficiari, proces sprijinit activ de partenerii de dezvoltare.

Cu toate acestea, implementarea obiectivelor a fost marcată de constrângeri semnificative, în special pe parcursul anului 2025, când indisponibilitatea alocărilor bugetare a stopat crearea de noi facilități comunitare.

### Principalele impedimente identificate în calea dezinstituționalizării includ:

- Deficiențe de finanțare: Insuficiența resurselor bugetare necesare pentru adaptarea infrastructurii la standardele de viață independentă, atât în mediul instituțional, cât și în cel comunitar;
- Deficitul/insuficiența de servicii: Limitarea accesului beneficiarilor la intervenții specializate, cu un accent deosebit pe necesitatea extinderii suportului pentru persoanele cu dizabilități psihosociale;
- Criza resurselor umane: Deficitul de specialiști calificați în asistență socială, factor care limitează calitatea actului de intervenție și continuitatea suportului personalizat.

Acest raport subliniază necesitatea unei recalibrări a priorităților bugetare și a politicilor de personal pentru a asigura sustenabilitatea tranziției către modelul centrat pe persoană, esențial pentru garantarea drepturilor fundamentale ale persoanelor cu dizabilități în Republica Moldova.

## **OBIECTIVELE STRATEGICE ALE PROGRAMULUI DE DEZINSTITUȚIONALIZARE**

- 1. Restructurarea infrastructurii rezidențiale:** Transformarea celor șase instituții aflate în gestiunea *Agenției Naționale Asistență Socială*, *actualmente* Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă, în vederea alinierii la standardele de incluziune.
- 2. Dezvoltarea rețelei regionale de suport:** Instituirea unor centre regionale (Nord, Centru, Sud) cu rol de hub-uri pentru dezvoltarea și prestarea serviciilor sociale destinate persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale.
- 3. Prevenirea instituționalizării:** Implementarea unor mecanisme eficiente de suport comunitar pentru prevenirea plasamentului în instituții rezidențiale a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale.
- 4. Consolidarea competențelor profesionale:** Fortificarea capacităților resurselor umane prin formare continuă, atât în cadrul centrelor rezidențiale, cât și în serviciile de asistență socială comunitară.
- 5. Monitorizarea drepturilor omului:** Instituirea unui sistem riguros de evaluare și supraveghere a respectării drepturilor fundamentale ale persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale, indiferent de mediul în care acestea primesc îngrijire.
- 6. Promovarea incluziunii sociale:** Derularea acțiunilor de informare și sensibilizare a opiniei publice privind dreptul inalienabil al persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale la o viață integrată în comunitate.

*Gradul de realizare a acestor obiective, precum și rezultatele aferente fiecărei direcții de acțiune, sunt detaliate în cele ce 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, 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:***

În ceea ce privește acțiunea vizată, se constată existența unor **limitări sistemice privind relocarea beneficiarilor în centrele de plasament pentru persoane vârstnice**, având în vedere că aceste instituții sunt configurate pentru un profil general de îngrijire. În prezent, aceste centre nu dispun de asistență medicală psihiatrică specializată și nu asigură stocurile de medicamente necesare pentru tratamentul afecțiunilor specifice persoanelor cu dizabilități mintale. Din aceste considerente, transferul persoanelor cu vârsta de peste 70 de ani către Centrul de Plasament pentru Persoane Vârstnice și Persoane cu Dizabilități din municipiul Chișinău, ori către unități similare aflate în gestiunea autorităților publice locale, nu este



fezabil, întrucât ar conduce la întreruperea protocoalelor terapeutice și la imposibilitatea gestionării adecvate a nevoilor complexe de sănătate ale beneficiarilor.

***Obiectivul 2: „Crearea centrelor regionale (Nord, Centru și Sud) de dezvoltare și prestare a serviciilor sociale pentru persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale”:***

Întrucât obiectivul privind instituirea centrelor regionale nu a fost atins, activitățile conexe nu au putut fi demarate, fapt ce determină imposibilitatea raportării unor progrese în acest sens.

Se remarcă o implicare limitată a autorităților administrației publice locale în procesul de dezinstituționalizare, fenomen determinat, în principal, de constrângerile bugetare severe și de deficitul acut de personal calificat în domeniul asistenței sociale. Această reticență instituțională, generată de carențele de resurse umane și financiare, constituie un impediment major în operaționalizarea mecanismelor de suport comunitar la nivel teritorial.

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

Pe parcursul anului 2025, în cadrul celor **25 de ședințe** ale Grupurilor de lucru intersectoriale constituite din reprezentanți ai autorităților publice responsabile și actori proeminenți din societatea civilă, din cele **259 de solicitări** de plasament a persoanelor cu dizabilități parvenite și examinate, pentru **60 persoane** au fost eliberate îndreptări pentru plasamente, **inclusiv 29 copii**, pentru **152 persoane** a fost extinsă temporar perioada de plasament, din ele **42 copii**, pentru **19 persoane a fost prevenită instituționalizarea**, cazurile fiind referite spre soluționare la nivel local, iar **28 beneficiari au fost dezinstituționalizați** în comunitate (re/integrare în familia lărgită, admiterea în servicii sociale la nivel local), **inclusiv 15 copii**.

Analiza relevă faptul că aproape două treimi dintre solicitări au vizat menținerea persoanelor în sistemul rezidențial, ceea ce confirmă caracterul de lungă durată al plasamentelor pentru acest profil.

Totodată, 39 de situații cumulate (18,9%) au avut ca rezultat evitarea sau încetarea instituționalizării (dezinstituționalizare și prevenire), ceea ce indică existența unor intervenții orientate spre incluziune comunitară. În cazul copiilor, deși rata dezinstituționalizării este relevantă (17,4%), absența măsurilor de prevenire indică necesitatea consolidării intervențiilor timpurii și a serviciilor de sprijin familial pentru a evita separarea copilului de mediul său.

În ansamblu, datele confirmă caracterul predominant rezidențial al intervențiilor și durata extinsă a plasamentelor, precum și necesitatea consolidării mecanismelor de prevenire a instituționalizării și a dezvoltării serviciilor alternative la nivel comunitar, cu accent pe profilul somatic și pe prevenirea separării copiilor de familie.

Datele prezentate evidențiază că în anul 2025, atât dinamica crescută a solicitărilor gestionate de sistemul rezidențial, cât și limitele actuale ale intervențiilor preventive și de dezinstituționalizare. Evoluțiile statistice indică clar necesitatea consolidării mecanismelor comunitare și dezvoltării serviciilor alternative, în special pentru copiii și persoanele cu dizabilități, astfel încât să fie asigurată respectarea principiului interesului superior al beneficiarilor și eficiența Programului Național de Dezinstituționalizare.

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

În contextul remedierii crizei apărute în procesul de prestare a Serviciului Social „Asistență Personală” din municipiul Chișinău, au fost operate modificări la Hotărârea Guvernului nr. 271/2024 privind modificarea unor acte normative (referitoare la instituirea Serviciului social „Asistență personală” cu specializare înaltă în cadrul Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă). Aceste modificări au creat cadrul normativ necesar pentru ca asistenții personali, ale căror raporturi de muncă au fost modificate sau încetate de către Direcția Generală Asistență Medicală și Socială din cadrul Primăriei municipiului Chișinău, să poată fi ulterior angajați în condiții reglementate.

În cadrul Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă, moratoriul asupra ocupării funcțiilor vacante din sectorul bugetar, instituit la sfârșitul anului 2024 și prelungit până la 31 decembrie 2026, a avut un impact semnificativ asupra angajărilor. Astfel, dacă în anul 2024 au fost angajate circa 1600 de persoane, în anul 2025 numărul acestora a scăzut până la 1450.

În aceeași măsură, prin prisma Reformei RESTART, Ministerul Muncii și Protecției Sociale își propune, la nivel de impact, promovarea și respectarea dreptului la protecție și asistență socială a populației vulnerabile din Republica Moldova, conform standardelor internaționale din domeniul drepturilor omului. Reforma RESTART constituie un instrument operațional-cheie pentru implementarea politicilor de dezinstituționalizare, prin reconfigurarea sistemului de asistență socială de la un model centrat pe instituții rezidențiale către un model bazat pe servicii comunitare integrate. Reforma vizează măsuri de consolidare a capacităților autorităților publice locale în domeniul prevenirii instituționalizării, dezvoltarea și diversificarea serviciilor sociale alternative, standardizarea și aplicarea managementului de caz intersectorial, precum și asigurarea continuității sprijinului pentru beneficiari. Aceste intervenții au drept obiectiv reducerea intrărilor în instituții rezidențiale, la facilitarea reintegrării și menținerii în mediul familial sau comunitar a persoanelor cu dizabilități, cât și alinierea practicilor naționale la cadrul normativ internațional privind drepturile persoanelor cu dizabilități.

Eficientizarea și îmbunătățirea proceselor ce vizează nemijlocit prestarea unor servicii calitative și eficiente, concentrate pe necesitățile beneficiarilor sunt obiective stabilite în Planul de activitate a instituțiilor din domeniu.

În acest sens, întru monitorizare lunară a progresului Grupurilor de lucru intersectoriale, instituite la nivel central, cât și pentru o raportare transparentă și vizibilitate maximă a impactului activității actorilor responsabili de procesul de dezinstituționalizare a fost inițiat un proces de digitalizare a instrumentelor de lucru, care vor contribui la eficientizarea proceselor de lucru și îmbunătățirea calității serviciilor sociale. Datele standardizate, coerente și exacte vor permite MMPS și altor decidenți să ia decizii bazate pe evidențe, să vizualizeze și să analizeze situația solicitanților de servicii/persoane aflate în situații de dificultate în timp real, reducând timpul necesar pentru a întreprinde acțiuni corective.

Instrumentul creat va asigura *eficiența operațională* a activității (automatizarea sarcinilor repetitive, fluidizarea fluxurilor de lucru, reducerea erorilor), *transparența decizională* (colectarea, organizarea și interpretarea, dezagregarea datelor, frecvența examinării fiecărui caz, luarea deciziilor strategice, bazate pe informații precise (predictive) și argumentate, evaluarea eventualelor riscuri, prevenirea eventualelor fraude, identificarea rapidă a soluțiilor), *colaborare interinstituțională eficientă* (planificarea și implementarea acțiunilor comune, coordonarea coerentă a activităților, cooperarea, armonizarea procedurilor și schimbul de bune practici pentru îmbunătățirea performanței instituționale), *transparență și control a procesului de dezinstituționalizare* (identificarea rapidă a blocajelor și identificarea rapidă a soluțiilor de remediere).

Aplicarea „Teoriei schimbării” în domeniul asistenței sociale urmărește obținerea unor rezultate sustenabile, precum: mecanisme clare și eficiente de management al serviciilor sociale pentru persoanele cu dizabilități, intervenții rapide și adaptate nevoilor individuale, un cadru normativ și metodologic consolidat, precum și creșterea transparenței și a nivelului de informare a cetățenilor.

#### **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 transmis Ministerului Muncii și Protecției Sociale spre analiză și aprobare versiunea revizuită a Regulamentului de funcționare a Grupurilor de lucru intersectoriale. În urma examinării acestuia, prin Ordinul ministrului nr. 61 din 20.03.2024 a fost aprobat cadrul normativ care reglementează organizarea și activitatea acestor grupuri, responsabile de evaluarea solicitărilor privind dezinstituționalizarea, plasamentul temporar, prelungirea duratei plasamentului, precum și transferul beneficiarilor în sau din instituțiile publice de asistență socială cu specializare înaltă aflate în gestiunea Agenției, Ministerul Muncii și Protecției Sociale deținând calitatea de fondator.

În anul 2025, activitatea Grupurilor de lucru intersectoriale se desfășoară în continuare în baza aceluiași Ordin nr. 61 din 20.03.2024, cadrul normativ aprobat rămânând neschimbat.

**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 și în anul 2025 menține un dialog permanent și structurat cu reprezentanții Agențiilor Teritoriale de Asistență Socială și ai Structurilor Teritoriale de Asistență Socială, în scopul consolidării cooperării interinstituționale în domeniul prevenirii instituționalizării persoanelor cu dizabilități. Această colaborare continuă este orientată spre coordonarea intervențiilor, identificarea timpurie a situațiilor de risc și asigurarea unor soluții alternative de sprijin în mediul comunitar.

**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

**Acțiune realizată continuu:**

Pe parcursul anului 2025, în cadrul ședințelor grupurilor de lucru intersectoriale formate din reprezentanți ai autorităților publice și ai societății civile, au fost elaborate recomandări menite să asigure soluționarea adecvată a cazurilor examinate. Acestea au vizat, în principal, orientarea persoanelor către servicii sociale comunitare, considerate alternative mai puțin restrictive și mai conforme cu principiile incluziunii sociale decât plasamentul în instituții rezidențiale.

Fiecare solicitare privind plasamentul temporar (6 luni–1 an) a fost analizată individual și complex, luând în considerare atât disponibilitatea serviciilor alternative la nivel local, cât și nivelul de risc pentru viața, sănătatea și integritatea persoanei cu dizabilități intelectuale și/sau psihosociale, precum și impactul asupra familiei și comunității. Plasamentul în instituții rezidențiale a fost dispus doar în situațiile în care riscurile au fost semnificative și nu au existat servicii comunitare adecvate.

Măsura a fost aplicată unui număr redus de persoane aflate în situații de vulnerabilitate accentuată, caracterizate de lipsa unui suport familial funcțional și a unui adăpost stabil. În aceste cazuri, deciziile au fost individualizate și prudente, urmărind atât protecția imediată a persoanei, cât și obiectivul de incluziune socială și reintegrare în comunitate.

Totodată, instituționalizarea reprezintă o măsură de ultimă instanță, aplicată doar atunci când nu există alternative comunitare viabile. Pe durata plasamentului temporar, autoritățile locale au obligația de a întreprinde acțiuni constante pentru dezvoltarea și consolidarea serviciilor sociale comunitare, în vederea asigurării tranziției către forme de îngrijire mai apropiate de mediul de viață al persoanei, în acord cu principiile demnității, îngrijirii centrate pe persoană și incluziunii sociale.

**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 2025, în cadrul activităților de instruire continuă au fost consolidate capacitățile profesionale pentru **681 angajați** ai instituțiilor rezidențiale.

Evaluarea anuală a performanțelor profesionale, realizată în scopul aprecierii rezultatelor obținute și al identificării necesităților de dezvoltare profesională, a fost efectuată în conformitate cu prevederile Legii nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar.

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

În anul 2025, pentru personalul centrelor de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități mintale, au fost organizate un șir de activități de instruire la tema *prevenirea și combaterea traficului de ființe umane și infracțiunilor conexe precum și prevenirea violenței, exploatării și abuzului sexual, sănătatea reproductivă*. În cadrul instruirilor, personalul centrelor a fost instruit pe tematica traficului de ființe umane, incluzând cadrul legislativ și instituțional de prevenire și combatere, calificarea juridică a faptelor, delimitarea TFU de infracțiuni conexe (proxenetism, muncă forțată, organizarea cerșetoriei, migrația ilegală, scoaterea ilegală a copiilor din țară), răspunderea penală, tendințele fenomenului, identificarea victimelor, evaluarea riscurilor, mecanismele speciale de protecție și semnele de identificare a victimelor TFU.

De asemenea, angajații și beneficiarii instituțiilor rezidențiale au participat la campanii și sesiuni de informare pentru a consolida respectarea drepturilor omului și ale persoanelor cu dizabilități și pentru a preveni și combate orice formă de abuz sau 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 sprijinul partenerilor de dezvoltare, au beneficiat de instruire **681 angajați** ai centrelor de plasament temporar și ai serviciilor sociale. Sesiunile de formare au fost organizate de către Organizația Internațională pentru Migrație, Inspectoratul Social de Stat, Oficiul Avocatului Poporului, Agenția Achiziții Publice, organizații ale societății civile și parteneri de dezvoltare, inclusiv Oficiul Înaltului Comisar al ONU pentru Drepturile Omului, Centrul de Instruire în Domeniul Securității și Sănătății în Muncă și Relațiilor de Muncă, Inspectoratul General pentru Situații de Urgență, Centrul de excelență în medicină și farmacie ș.a.

În vederea fortificării capacităților profesionale ale personalului implicat în procesul de dezinstituționalizare, cu suportul Ministerului Muncii și Protecției Sociale, în colaborare cu partenerii de dezvoltare și organizațiile guvernamentale și neguvernamentale partenere, în anul de raportare au fost desfășurate multiple activități de instruire, dezvoltare profesională și schimb de experiență, inclusiv în cadrul **Laboratorului de învățare „RESTART”**.

Activitățile de instruire au fost realizate atât în format offline, cât și online, fiind destinate specialiștilor din întreaga țară implicați în sistemul de protecție socială, inclusiv celor care activează în domeniul dezvoltării, gestionării și prestării serviciilor sociale destinate copiilor, persoanelor cu dizabilități și persoanelor în vârstă.

În total, activitățile de formare au însumat aproximativ **3 157 de ore de instruire**, la care au participat circa **20 889 de specialiști din sistemul de protecție socială**. Participanții au beneficiat de programe de instruire inițială și continuă, ateliere de lucru, sesiuni tematice, activități de schimb de experiență, precum și **sesiuni de formare a formatorilor (ToT)**, contribuind la consolidarea competențelor profesionale și dezvoltarea capacităților personalului implicat în prestarea serviciilor sociale. Tematicile abordate au vizat domenii relevante pentru implementarea reformei serviciilor sociale și a procesului de dezinstituționalizare, inclusiv: protecția copilului, managementul de caz, asistența parentală profesionistă, protecția persoanelor cu dizabilități, protecția persoanelor în vârstă, prevenirea și combaterea violenței în bază de gen, reabilitarea victimelor infracțiunilor, asistența socială comunitară, comunicarea profesională, leadershipul, managementul performanței și digitalizarea proceselor de lucru. Distribuția participanților pe domenii de instruire a inclus: **6 146 de specialiști instruiți în domeniul digital, 4 221 în domeniul protecției copilului, 3 738 angajați în domeniul protecției persoanelor cu dizabilități, 3 303 în domeniul protecției persoanelor în vârstă, 2 592 în domeniul prevenirii și combaterii violenței în bază de gen (GBV) și 889 în domeniul administrativ**.

Aceste activități au contribuit la consolidarea competențelor profesionale ale specialiștilor din sistemul de protecție socială, dezvoltarea capacităților de aplicare a abordării centrate pe persoană, utilizarea instrumentelor moderne de intervenție socială, îmbunătățirea managementului de caz și promovarea dezvoltării serviciilor sociale comunitare, orientate spre incluziune socială și prevenirea instituționalizării.

În procesul de implementare a Planului de acțiuni privind Programul național de dezinstituționalizare, în anul 2025 au fost realizate măsuri aferente Obiectivelor 5 și 6, orientate spre consolidarea mecanismelor de protecție a drepturilor persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale, îmbunătățirea calității serviciilor sociale, creșterea gradului de informare a beneficiarilor și sensibilizarea societății cu privire la dreptul acestora de a trăi în comunitate.

***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;**

**În perioada de raportare**, Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă a întreprins măsuri pentru consolidarea mecanismului de monitorizare a respectării drepturilor persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale aflate în instituții rezidențiale, prin realizarea a **15 vizite de monitorizare** în instituțiile publice de asistență socială gestionate, cu scopul de a evalua condițiile de trai ale beneficiarilor, calitatea serviciilor prestate, respectarea drepturilor fundamentale, precum și nivelul de implementare a principiilor de demnitate, egalitate, incluziune și nediscriminare.

În cadrul vizitelor de monitorizare au fost examinate aspecte ce vizează organizarea și prestarea serviciilor sociale, respectarea standardelor de calitate, asigurarea unui mediu sigur și adaptat necesităților individuale ale beneficiarilor, accesul la informație, participarea acestora la viața instituției, prevenirea și gestionarea situațiilor de abuz, neglijare sau violență, precum și aplicarea unei abordări centrate pe persoană în procesul de acordare a suportului.

Ca urmare a evaluărilor efectuate, au fost formulate recomandări de îmbunătățire adresate instituțiilor vizate, care au inclus domenii precum: eficientizarea managementului financiar și administrativ, îmbunătățirea condițiilor de trai ale persoanelor aflate la întreținere de stat, perfecționarea procesului de evidență și gestionare a datelor despre beneficiari prin utilizarea instrumentelor digitale, precum și consolidarea mecanismelor interne de monitorizare și raportare a situațiilor de risc.

Un accent deosebit a fost pus pe fortificarea capacităților profesionale ale personalului, prin recomandarea asigurării instruirii continue a angajaților implicați în acordarea serviciilor (asistenți sociali, ergoterapeuți, psihologi, personal medical și personal de îngrijire), în vederea aplicării intervențiilor multidisciplinare și a managementului de caz, cu respectarea drepturilor și necesităților individuale ale persoanelor cu dizabilități.

Totodată, recomandările au vizat consolidarea măsurilor de prevenire și combatere a oricăror forme de abuz, violență sau tratament inuman ori degradant, prin îmbunătățirea evidenței cazurilor raportate, aplicarea procedurilor interne de intervenție și creșterea gradului de informare atât a angajaților, cât și a beneficiarilor cu privire la mecanismele de protecție existente, inclusiv **accesul la Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități (SATGPD) – 0 800 10 808.**

De asemenea, au fost recomandate măsuri privind dezvoltarea unui mediu instituțional favorabil incluziunii și participării beneficiarilor, inclusiv amenajarea spațiilor sigure și accesibile (dormitoare, săli de activități, zone de relaxare), dotarea spațiilor comune cu echipamente necesare pentru activități recreative și acces la informație, precum și îmbunătățirea calității conexiunii la internet pentru facilitarea comunicării și accesului beneficiarilor la resurse informaționale.

În domeniul asigurării condițiilor de viață, au fost formulate recomandări privind îmbunătățirea procesului de alimentație în instituții, prin revizuirea și ajustarea meniurilor în conformitate cu necesitățile nutriționale și energetice ale beneficiarilor, respectarea baremurilor calorice stabilite și diversificarea produselor alimentare.

Implementarea recomandărilor formulate a fost monitorizată în continuare, instituțiile fiind responsabile de întreprinderea măsurilor necesare pentru remedierea deficiențelor identificate și îmbunătățirea calității serviciilor oferite persoanelor cu dizabilități.

În același timp, **pe parcursul anului 2025**, în scopul asigurării unei monitorizări independente și obiective a respectării drepturilor persoanelor instituționalizate, în instituțiile rezidențiale gestionate de Agenție **au fost realizate și vizite inopinate de către alte instituții și organizații cu atribuții de monitorizare și control**, inclusiv Inspectoratul Social de Stat, Oficiul Avocatului Poporului, prin intermediul Consiliului pentru Prevenirea Torturii (CpPT), precum și alte organizații naționale și internaționale. Aceste activități au contribuit la consolidarea transparenței, responsabilizării instituțiilor și promovării unei abordări bazate pe respectarea drepturilor omului în procesul de prestare a serviciilor sociale.

#### **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 cadrul instituțiilor, sunt difuzate în mod permanent diverse materiale informative destinate beneficiarilor, care vizează drepturile persoanelor cu dizabilități, modalitatea de sesizare a cazurilor de încălcare a acestor drepturi, precum și alte informații de interes pentru beneficiari. Aceste acțiuni au ca obiectiv asigurarea unui grad sporit de informare și conștientizare în rândul beneficiarilor.

Totodată, atât în instituțiile rezidențiale, inclusiv în grupele de beneficiari și pe holuri, cât și în cadrul serviciilor sociale, sunt amplasate panouri informative care conțin datele de contact ale organelor competente, precum: 112, Avocatul Poporului, Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități și 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 de referință, în cadrul parteneriatelor cu prestatorii de servicii sociale, orientate spre îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor prin modernizarea infrastructurii și dotarea spațiilor, au fost inițiate mai multe lucrări capitale în cadrul unor instituții. Astfel, cu sprijinul partenerilor de dezvoltare, au fost realizate activități de pregătire și implementare a unui proiect de modernizare a două blocuri locative

și a blocului alimentar, fiind finalizate lucrările de proiectare. Totodată, cu suportul unei asociații partenere, a fost amenajat pe teritoriul instituției un teren de sport, destinat activităților recreative și de recuperare. De asemenea, într-un alt serviciu social, cu sprijinul asociației partenere locale, a fost inițiat procesul de eficientizare energetică a acoperișului unui serviciu de tip locuință protejată. Într-o altă instituție, cu suportul partenerilor, au fost instalate panouri fotovoltaice, în vederea sporirii eficienței energetice și reducerii consumului de resurse.

**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 – (SATGPD) 080010808.

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

Acest serviciu este disponibil permanent, 24/7, pe întreg teritoriul țării, oferind suport anonim, gratuit și confidențial, inclusiv de pe telefoane fixe și mobile. Accesarea serviciului este posibilă prin Viber, Skype sau SMS la numărul 060601549.

**Pe parcursul anului 2025** au fost înregistrate **405 apeluri parvenite din centrele rezidențiale și serviciile sociale comunitare**, dintre care 351 apeluri din cadrul CPTPD Bălți, 37 apeluri din cadrul CPTPD Cocieri, 9 apeluri din cadrul CPTPD Bădiceni, 1 apel din cadrul CPTPD Brînzeni, 2 apeluri din cadrul CPTPD Chișinău și 5 apeluri provenite din servicii sociale comunitare din raionul Orhei.

Sesizările au vizat inclusiv neacordarea sau acordarea insuficientă a asistenței medicale, accesul la produse de igienă, condițiile de trai și alimentație, conflicte între beneficiari și personal, presupuse comportamente abuzive, restricționarea accesului în comunitate, presupuse situații de abuz financiar și solicitări de transfer între instituții sau în blocuri cu regim mai puțin restrictiv. În funcție de natura sesizărilor, au fost inițiate verificări interne, intervenții interinstituționale și măsuri de monitorizare individuală, iar cazurile care au întrunit elemente de presupus abuz au fost transmise organelor competente, conform competențelor legale aplicabile.

**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 anului 2025**, în instituțiile aflate în gestiunea Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă au fost organizate și desfășurate **8 sesiuni de informare** pentru beneficiarii eligibili

pentru trai independent, fără experiență anterioară de viață în comunitate. Activitățile au avut drept scop sprijinirea procesului de dezinstituționalizare, dezvoltarea abilităților de viață independentă și facilitarea integrării sociale. În cadrul a **8 sesiuni, 263 de persoane cu dizabilități** au beneficiat de suport informațional și consiliere oferite de personalul centrelor.

În perioada de raportare, persoanele cu dizabilități din instituții rezidențiale și servicii sociale au fost implicate în activități de informare privind drepturile lor, siguranța personală, accesul la justiție, exercitarea dreptului la vot, prevenirea discriminării, sănătatea mintală și incluziunea socială.

Cu toate acestea, **accesul la justiție** rămâne dificil. Persistă bariere legate de infrastructură, lipsa serviciilor juridice adaptate și insuficiența sprijinului specializat. Aceste limitări reduc șansele reale ca persoanele cu dizabilități să își exercite pe deplin drepturile și să beneficieze de protecție egală în fața legii.

Pentru viitor, este necesară consolidarea serviciilor juridice gratuite și adaptate, crearea unor mecanisme clare de monitorizare, astfel încât incluziunea socială să fie completată de un acces real și echitabil la justiție.

De asemenea, cu implicarea asistenților sociali, lucrătorilor medicali, psihologilor și altor specialiști, beneficiarii au participat la **sesiuni informative privind prevenirea traficului de ființe umane, violenței și relexelor tratamente**, respectarea regulamentelor interne, precum și **promovarea sănătății sexuale și reproductive, prevenirea comportamentelor de risc și prevenirea sarcinilor nedorite**.

Un rol important în procesul de monitorizare l-a avut Grupul de lucru intersectorial pentru coordonarea procesului de dezinstituționalizare, instituit prin Ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale nr. 61/2024. **În anul 2025**, Grupul de lucru **a desfășurat 25 de ședințe**, în cadrul cărora au fost examinate **259 de solicitări** privind situația persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale, identificarea soluțiilor individualizate și coordonarea intervențiilor necesare pentru prevenirea instituționalizării sau facilitarea tranziției către servicii comunitare.

De asemenea, în procesul de monitorizare au fost valorificate informațiile furnizate de instituțiile rezidențiale privind situația beneficiarilor, necesitățile individuale de suport și măsurile întreprinse pentru îmbunătățirea calității serviciilor. Aceste activități au contribuit la consolidarea unei abordări bazate pe drepturile omului și la asigurarea unei supravegheri continue a procesului de transformare a serviciilor rezidențiale.

În ansamblu, **în anul 2025** au fost implementate măsuri orientate spre consolidarea mecanismelor de monitorizare a respectării drepturilor persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale, prin realizarea a **15 vizite de monitorizare în instituțiile rezidențiale**, elaborarea recomandărilor de îmbunătățire și monitorizarea procesului de aplicare a acestora. Recomandările formulate au fost stabilite în funcție de specificul și necesitățile identificate în cadrul fiecărei instituții monitorizate, vizând îmbunătățirea condițiilor de trai, calitatea serviciilor prestate, protecția împotriva abuzurilor, consolidarea intervențiilor multidisciplinare și respectarea drepturilor beneficiarilor. Totodată, funcționarea **Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități** a contribuit la identificarea, examinarea și soluționarea situațiilor semnalate de beneficiari, fiind înregistrate **405 apeluri provenite din instituții rezidențiale și servicii sociale comunitare**. Măsurile întreprinse au contribuit la consolidarea unui sistem de protecție centrat pe drepturile persoanei, prevenirea și gestionarea situațiilor de abuz, creșterea transparenței proceselor de monitorizare și responsabilizarea prestatorilor de servicii sociale.

**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**



**Pe parcursul anului 2025**, instituțiile publice de asistență socială gestionate de Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă au continuat realizarea acțiunilor de informare și sensibilizare a societății, orientate spre promovarea drepturilor persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale, combaterea stereotipurilor și atitudinilor discriminatorii, precum și susținerea procesului de incluziune socială.

În acest scop, au fost desfășurate **11 activități de informare și sensibilizare**, inclusiv ședințe tematice, discuții de tip focus-grup și activități de tip self-advocacy, care au avut drept scop creșterea gradului de conștientizare privind dreptul persoanelor cu dizabilități de a trăi în comunitate, de a participa activ la viața socială, de a lua decizii cu privire la propria viață și de a beneficia de servicii adaptate necesităților individuale, în condiții de egalitate cu ceilalți membri ai societății.

În paralel, instituțiile din subordinea Agenției au utilizat canalele proprii de comunicare publică, inclusiv paginile oficiale de pe platforma Facebook, pentru promovarea activităților realizate de beneficiari, a evenimentelor comunitare, inițiativelor de incluziune socială, activităților de dezvoltare personală și exemplelor de bune practici privind participarea persoanelor cu dizabilități în comunitate. Materialele publicate au transmis mesaje privind respectarea drepturilor persoanelor cu dizabilități, importanța acceptării diversității, eliminarea barierelor sociale și dezvoltarea serviciilor comunitare ca alternativă la îngrijirea instituțională.

Totodată, beneficiarii instituțiilor rezidențiale și ai serviciilor sociale comunitare au fost implicați activ în activități educative, sociale, culturale și comunitare, menite să contribuie la dezvoltarea autonomiei personale, consolidarea relațiilor sociale și creșterea gradului de participare la viața comunității. Activitățile realizate au inclus sesiuni tematice privind drepturile persoanelor cu dizabilități, grupuri de discuții, activități de dezvoltare a capacităților de auto-reprezentare (self-advocacy), precum și acțiuni desfășurate în colaborare cu reprezentanți ai comunității.

**Pe parcursul anului 2025**, aproximativ **350 de beneficiari ai instituțiilor rezidențiale și serviciilor sociale comunitare** au participat la **activități publice și comunitare**, contribuind la creșterea vizibilității persoanelor cu dizabilități și promovarea unei imagini sociale bazate pe respect și incluziune. Participarea activă a beneficiarilor a evidențiat capacitățile, interesele și potențialul acestora, contribuind la reducerea percepțiilor stereotipizate și la dezvoltarea unei atitudini mai deschise din partea comunității.

În vederea promovării avantajelor procesului de dezinstituționalizare, instituțiile au desfășurat activități de comunicare publică privind tranziția de la îngrijirea instituțională către servicii bazate pe comunitate și sprijinirea vieții independente. Mesajele promovate au subliniat faptul că dezinstituționalizarea reprezintă un proces centrat pe respectarea drepturilor omului, îmbunătățirea calității vieții persoanelor cu dizabilități și crearea condițiilor pentru participarea deplină a acestora în societate.

Prin acțiunile realizate, instituțiile au contribuit la schimbarea percepției asupra persoanelor cu dizabilități, promovând o abordare axată pe drepturi, capacități și potențial, și nu exclusiv pe necesitățile de suport. Comunicarea publică constantă și promovarea exemplelor pozitive de incluziune au sprijinit consolidarea unei culturi sociale bazate pe respect, acceptare și egalitate de șanse.

În ansamblu, măsurile implementate în anul 2025 au contribuit la realizarea obiectivului privind creșterea toleranței populației față de persoanele cu dizabilități și promovarea dreptului acestora de a trăi în comunitate, susținând dezvoltarea unui mediu social mai incluziv, în care persoanele cu dizabilități sunt recunoscute ca participanți activi și valoroși ai societății.

## BARIERE/DIFICULTĂȚI ÎNTÂMPINATE ÎN IMPLEMENTAREA PROGRAMULUI

Implementarea Programului de dezinstituționalizare a întâmpinat în anul 2025 mai multe provocări semnificative:

- 1) **Finanțare insuficientă** Bugetele alocate nu acoperă integral costurile pentru dezvoltarea serviciilor comunitare, locuințe protejate și programe de sprijin.
- 2) **Infrastructură comunitară limitată** Lipsa/insuficiența centrelor de zi, locuințelor sociale adaptate și serviciilor de suport face dificilă reintegrarea persoanelor cu dizabilități în comunitate.
- 3) **Resurse umane insuficiente** Deficit de specialiști calificați (asistenți sociali, psihologi, terapeuți ocupaționali) și lipsa formării continue pentru personalul existent.
- 4) **Mentalități și rezistență culturală** Persistă percepția că instituțiile rezidențiale oferă „siguranță”, ceea ce reduce implicarea comunității și a familiilor în procesul de incluziune.
- 5) **Coordonare interinstituțională și cooperare** Necesitatea continuă a consolidării colaborării și schimbului de informații între actorii implicați în implementarea măsurilor de dezinstituționalizare.
- 6) **Monitorizare și evaluare insuficientă** Lipsa unor mecanisme clare de evaluare a progresului și impactului programului îngreunează ajustarea politicilor.

Monitorizarea la nivel național a procesului constituie un mecanism indispensabil pentru asigurarea respectării standardelor de calitate și pentru implementarea coerentă a măsurilor și programelor stabilite.

Anul 2025 a evidențiat atât obstacolele persistente, cât și progresele înregistrate în procesul de dezinstituționalizare din Republica Moldova. Provocările majore – insuficiența resurselor financiare și umane, infrastructura comunitară limitată, accesul inegal la servicii și rezistența culturală față de schimbare – au influențat gradul de realizare a obiectivelor propuse. Totodată, extinderea serviciilor pentru copii și persoane vulnerabile, digitalizarea unor servicii publice, implicarea activă a societății civile și armonizarea cadrului normativ cu standardele europene au demonstrat că eforturile de planificare strategică și coordonare la nivel național rămân determinante pentru depășirea blocajelor și pentru progresul continuu al reformei. Consolidarea comunicării interinstituționale și implicarea comunităților locale vor fi esențiale pentru garantarea unei tranziții durabile către servicii bazate pe familie și incluziune socială

## Concluzii

**În anul 2025, procesul de dezinstituționalizare a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale în Republica Moldova se află într-un punct de cotitură.** Din anul 2018 angajamentele internaționale și reformele interne au conturat un parcurs marcat atât de progrese importante, cât și de obstacole persistente. Această schimbare nu este doar administrativă, dar reprezintă o **schimbare de paradigmă socială**: de la control instituțional la libertate comunitară, de la marginalizare la incluziune. În 2025, tranziția este vizibilă, dar încă incompletă, fiind influențată de resursele disponibile și capacitatea comunităților de a se adapta.

Restructurarea instituțiilor și transferul beneficiarilor către servicii sociale comunitare marchează o etapă fundamentală – trecerea de la izolare la participare socială. În unele raioane, comunitățile au început să accepte și să sprijine persoanele cu dizabilități, însă barierele culturale și lipsa infrastructurii persistă.

Succesul reformei depinde în mare măsură de resursele umane. Deficitul de personal calificat în asistență socială și sănătate mintală limitează calitatea serviciilor, iar construirea unei culturi a sprijinului personalizat presupune formare continuă, redistribuirea resurselor și motivarea specialiștilor să rămână în sistem.

Dimensiunea economică rămâne critică. Persoanele cu dizabilități și familiile lor suportă costuri suplimentare considerabile, iar sprijinul financiar nu acoperă întotdeauna nevoile reale. Integrarea pe piața muncii este limitată, iar cotele de angajare nu sunt respectate, ceea ce face ca incluziunea economică să fie o condiție esențială pentru incluziunea socială.

Societatea civilă, organizațiile internaționale și autoritățile locale au devenit actori-cheie ai reformei. Colaborarea interinstituțională este mai vizibilă, dar lipsesc mecanisme clare de responsabilizare și monitorizare. Totuși, implicarea partenerilor externi a adus resurse suplimentare, accelerând procesul și oferind modele de bune practici.

Privind spre viitor, anul 2025 marchează finalul unei etape și începutul alteia. Noul program strategic pentru 2026–2030 va trebui să consolideze serviciile comunitare, să extindă accesul la locuințe protejate și să dezvolte mecanisme de sprijin financiar și profesional. Direcția este clară: **viață independentă, incluziune și respectarea demnității umane.**

Astfel, Republica Moldova a intrat într-o etapă de maturizare a reformei. Dezinstituționalizarea nu mai este doar o reformă administrativă, este o **schimbare structurală a societății**, în care drepturile persoanelor cu dizabilități devin parte integrantă a politicilor publice și a conștiinței colective.