

# Raport de evaluare a serviciilor sociale

”Locuință Protejată” și ”Casă Comunitară”  
din Republica Moldova



CENTRUM PRO ROZVOJ PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ  
CENTRE FOR MENTAL HEALTH CARE DEVELOPMENT



OTILIA SÎRBU CONSULTING SRL  
leadership – innovation – knowledge – development  
[otilia.sirbu.md@gmail.com](mailto:otilia.sirbu.md@gmail.com) - 00 373 795 214 54

*Această evaluare face parte din cadrul proiectului „Consolidarea capacităților pentru asigurarea schimbărilor durabile în sistemul de asistență socială al Republicii Moldova” implementat de către Caritas Cehia în Moldova reprezentată de Asociația Obștească „Pro-Development”, în parteneriat cu Centrul pentru Dezvoltarea Sănătății Mintale din Praga și finanțat de Agenția Cehă pentru Dezvoltare.*

Elaborat de:

---

**Otilia Sîrbu**

Dezvoltator de strategii și politici sociale, expert non-profit

---

**Oxana Miron**

Dezvoltator de strategii și politici sociale, expert non-profit

---

**Tudor Onorfei**

Evaluator, specialist adaptări spații

---

## Cuprins

1. Introducere.....	4
2. Cadrul legal pentru prestarea serviciilor sociale „Locuință Protejată” și „Casă Comunitară” din Republica Moldova.....	6
3. Analiza comparativă a Serviciilor sociale - Constatări cheie .....	9
3.1. Date generale / demografice .....	9
3.2. Tipurile de servicii sociale de LP/ CC și prestatorii acestora .....	9
3.3. Vechimea .....	10
3.4. Management strategic .....	10
3.5. Resurse umane .....	11
3.6. Profilul socio-demografic al beneficiarilor .....	11
3.7. Caracteristicile prestatorilor de servicii sociale de LP/ CC .....	12
3.8. Oferta și cererea pentru servicii sociale de LP/ CC.....	13
3.9. Infrastructura disponibilă .....	13
3.10. Evaluarea serviciilor de LP/ CC de către beneficiari .....	14
3.11. Capacitatea de marketing și promovare .....	14
3.12. Monitorizarea și evaluarea serviciului.....	15
3.13. Managementul riscurilor și sustenabilitatea serviciilor .....	15
3.14. Posibilitățile beneficiarilor de a achita pentru servicii sociale de LP/ CC.....	15
3.15. Resursele utilizate pentru prestarea serviciilor de LP/ CC .....	15
3.16. Finanțarea serviciilor de LP/ CC.....	16
3.17. Costurile serviciilor de LP/ CC.....	17
3.18. Dificultăți în prestarea serviciilor de LP/ CC .....	18
4. Scorul obținut.....	19
5. Lista de recomandări elaborată de către experți.....	22
6. Concluzii .....	25
7. Fișa de evaluare generală per serviciu .....	27
7.1. CPTCD Orhei - Centrul de plasament temporar pentru copii cu dizabilități, mun. Orhei", or. Orhei, str. Valeriu Cupcea 4 .....	27
7.2. CPTCD Hâncești - Centrul de plasament temporar pentru copii cu dizabilități, mun. Hâncești " or. Hâncești , str. A. Marinescu .....	31
7.3. CPTPD Bălți - Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), mun. Bălți", or. Bălți, str. Veteranilor 3/1 .....	36
7.4. CPTPD Cocieri, Dubăsari -Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), com. Cocieri, r-nul Dubăsari .....	40
7.5. CPTPD Bădiceni, Soroca - Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), com. Bădiceni, mun. Soroca .....	43
8. Fișa de evaluare tehnică per serviciu .....	48
9. Concluzii și recomandări tehnice de remediere.....	49
10. Anexe.....	66

## Mulțumiri

Echipa de evaluare își exprimă recunoștința sinceră echipelor Ministerului Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova, Casei Naționale de Asigurări Sociale, Caritas Cehia în Moldova reprezentată de Asociația Obștească „Pro-Development” și mai ales Centrelor de plasament temporar pentru copii / persoane cu dizabilități și a LP și CC din subordine, care au participat la evaluare, pentru tot sprijinul acordat în colectarea de date, oferirea asistenței cordiale în analiza și înțelegerea informației și formularea de concluzii și recomandări privind dezvoltarea serviciilor sociale „Locuință Protejată” și „Casă Comunitară” din Republica Moldova.

Evaluatorii apreciază, de asemenea, oportunitatea de a accesa documentele Centrelor de plasament temporar pentru copii / persoane cu dizabilități și a LP și CC din subordine, precum și pentru posibilitatea de a obține informații despre partenerii și beneficiarii serviciilor vizate.

## Declinare de responsabilitate

Acest raport de evaluare prezintă constatările, concluziile și recomandările colectate de către echipa de evaluare de la instituțiile și persoanele intervievate și nu reprezintă neapărat opiniile finanțatorului Caritas Cehia în Moldova reprezentată de Asociația Obștească „Pro-Development”, Centrului pentru Dezvoltarea Sănătății Mintale din Praga și Agenției Cehe pentru Dezvoltare. S-au depus toate eforturile pentru a se asigura că informațiile date aici sunt triangulate și corecte. Orice eroare de fapt care poate apărea în raport este neintenționată, deși intră în responsabilitatea echipei de evaluare.

## Limite și constrângeri în colectarea datelor

În evaluarea mecanismelor de funcționare a serviciilor sociale „Locuință Protejată” și „Casă Comunitară” din Republica Moldova au fost folosite surse de date primare și secundare pentru colectarea informației. Datele acumulate se bazează pe informația disponibilă on-line, informațiilor colectate la sediile instituțiilor vizate și în cadrul interviurilor structurate (conform anexei nr. 3 la acest raport).

## Glosar de termeni, abrevieri și acronime

**AO** – Asociație Obștească

**ANAS** - Agenția Națională Asistență Socială

**APL, APL I, APL II** – Autorități Publice Locale, de nivelul I, de nivelul II

**CC** - Casă Comunitară

**CCiv** - Codul civil al Republicii Moldova

**CNAPSS, Consiliu** - Consiliul Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale

**CNAS** - Casa Națională de Asigurări Sociale

**CPT** - Centru de plasament temporar

**CPTCD** - Centrul de plasament temporar pentru copii cu dizabilități

**CPTPD** - Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte)

**CREPOR** - Centrul Republican Experimental Protezare, Ortopedie și Reabilitare

**DAS** - Direcția de Asistență Socială

**HG** – HG de Guvern

**MMPS** – Ministerul Muncii și Protecției Sociale (Republica Moldova)

**LP** – Locuință Protejată

**ONG** - Organizație Non-guvernamentală

**OSC** - Organizațiile societății civile

**RM** - Republica Moldova

**Rnl** - Raion

**STAS** – Structură Teritorială de Asistență Socială

---

# 1. Introducere

## Metodologia folosită

Evaluarea serviciilor sociale de LP/ CC avut la bază instrumentele din cadrul evaluării capacității organizaționale (managementul capacităților), întrucât se bazează pe aceleași principii: stabilirea capacității organizației de a gestiona resurse (umane, materiale, financiare, etc), a stabili și menține relații de parteneriat și cooperare, comunicarea internă și externă, capacitatea de marketing și promovare a produselor, sustenabilitatea serviciilor, programelor și a organizației, capacitatea de advocacy instituțional<sup>1</sup>.

Concomitent, au fost aplicate standardele minime pentru serviciile sociale de LP/ CC și fișele de evaluare pentru acreditarea serviciilor sociale, bazate pe legislația națională curentă, întrucât serviciile trebuie să corespundă nu doar viziunii prestatorilor și beneficiarilor/ sau reprezentanților lor legali, dar și rigorilor de calitate stabilite de standardele naționale.

Managementul capacității se referă la varietatea largă de acțiuni de planificare utilizate pentru a se asigura că o infrastructură de servicii / afaceri are resurse adecvate pentru a-și maximiza activitățile potențiale și serviciile prestate / producția în orice condiție.

Teoria managementului capacității (serviciilor) constă în acțiunile de planificare, monitorizare și administrare întreprinse pentru a se asigura că resursele alocate au capacitatea de a gestiona cerințele de livrare a serviciului de-a lungul întregului ciclu de viață al acestuia.

Scopul managementului planificării capacității este de a echilibra în cele din urmă costurile suportate pentru resursele necesare și de a echilibra oferta și cererea. Procesele de management al capacității se referă la performanță, memorie și spațiu fizic și ar trebui să acopere atât mediul operațional, cât și mediul de dezvoltare, inclusiv echipamente, resurse umane, capacitatea de relaționare și interacțiune, clienții / beneficiarii și partenerii.

Astfel, procesul de evaluare a serviciilor sociale de LP/ CC a avut, preponderent, următoarea structură:

1. Analiza documentelor strategice și interne ale serviciilor.
2. Evaluarea externă prin aplicarea unui chestionar specific în cadrul discuțiilor individualizate cu managementul instituțiilor și serviciilor, dar și cu beneficiarii acestora.

Eșantionul cercetării cantitative a cuprins 5 de prestatori de servicii sociale de LP/ CC din 23 de CPTCD / CPTPD. Cercetarea calitativă a cuprins 2 grupuri țintă de cercetare: un eșantion de 70 de beneficiari ai serviciilor de LP/ CC și un eșantion de 25 reprezentanți ai CPTCD / CPTPD – 5 directori, 5 șefi serviciu, 15 lucrători sociali.

Au fost colectate date financiare de la prestatorii de servicii sociale de LP/ CC, pentru a stabili costul serviciului. Metoda de calculare a costurilor se bazează pe transformarea resurselor în produse / servicii (rezultate). Metoda de calculare asociază costurile resurselor cu livrarea serviciilor.

---

<sup>1</sup> Manualul privind metodologie de evaluare a capacităților de prestări servicii sociale, O. Sîrbu, O. Miron, Centrul Contact, Chișinău 2022



### Grila de evaluare a gradului de maturitate a organizației pentru prestarea de servicii:

Fiecare serviciu de LP/ CC din subordinea celor 5 CPTCD / CPTPD au fost evaluate din punctul de vedere al maturității organizaționale, prin acordarea unui punctaj pentru fiecare competență în patru stadii de dezvoltare, de la “inițiere” până la “maturitate”. Acestea sunt:

- **Inițiere:** etapa de început a dezvoltării organizaționale. Caracteristicile generale ale fazei de inițiere sunt: număr mic al angajaților implicați; istoric scurt; dimensiune mică și nu foarte stabilă.
- **Incipientă:** etapa a doua este caracterizată de o dezvoltare rapidă, energie mare și multă activitate. Foarte mult timp este alocat părții de furnizare a serviciilor. De obicei funcțiile administrative sunt neglijate, din cauza ritmului rapid de creștere. Creșterea rapidă impune un nivel ridicat al cunoștințelor. O organizație matură poate funcționa astfel atunci când își schimbă aria de interes sau când pătrunde într-o nouă arie geografică.
- **Medie:** a treia etapă a dezvoltării organizaționale. Este caracterizată de furnizarea continuă de servicii de calitate și concentrarea intensă pe celelalte arii ale dezvoltării organizaționale. Este momentul în care cunoștințele acumulate în faza de dezvoltare sunt încorporate în organizație.
- **Avansată:** a patra etapă a dezvoltării organizaționale. Organizația este pe deplin funcțională în toate ariile de competență.

Rezultatele evaluării preliminare și evaluării externe din discuțiile individuale vor fi sumate, organizațiile primind câte un calificativ general și un calificativ per capitol evaluat, după cum urmează:

Scorul	Nivel de calificare	Descrierea
N/A	N/A	Nu este aplicabil
Organizațiile care au acumulat de la 0 până la 47 puncte	inițiere	Capacitate foarte mică în prestări servicii există mult loc de îmbunătățire;
Organizațiile care au acumulat de la 47 până la 95 puncte	incipientă	Capacitate modestă în prestări servicii a entității, există loc substanțial pentru îmbunătățire;
Organizațiile care au acumulat de la 95 până la 142 puncte	medie	Capacitate medie, sunt unele progrese rezonabile, există lacune. Sunt nevoi specifice pe anumite domenii de interes.
Organizațiile care au acumulat de la 142 până la 189 puncte	avansată	Capacitatea este foarte puternică/au făcut progrese foarte eficiente/aproape nu există loc de îmbunătățire.

Punctajul maxim posibil estimat fiind de 189 puncte (63 de întrebări), acordate de la 0 la 3.

Pe baza evaluării, organizațiile pot fi plasate doar într-una din categoriile de mai sus, tot așa putând fi făcute și recomandările în ceea ce privește intervenția, prioritățile în intervenție chiar, pentru ca organizația să se îndrepte spre stadiu superior de dezvoltare (în funcție de unde este organizația plasată).

După analiza legislației și standardelor naționale, a documentelor interne ale serviciilor, prelucrarea datelor și răspunsurilor primite în cadrul discuțiilor individuale, echipa de evaluare a elaborat fișe de evaluare generale și fișe de evaluare tehnică per fiecare entitate participantă la cercetare, apreciind nivelul capacității de prestare a serviciilor al celor 15 servicii sociale de LP/ CC din subordinea celor 5 CPTCD / CPTPD. Rapoartele reflectă situația actuală și un set de recomandări pentru remedierea activității acestora. Fișele per servicii, generale și tehnice, sunt incluse în prezentul raport.

---

## 2. Cadrul legal pentru prestarea serviciilor sociale „Locuință Protejată” și „Casă Comunitară” din Republica Moldova.

Situația privind incluziunea persoanelor cu dizabilități în societate în Republica Moldova rămâne a fi una încă incertă. Ratificarea Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități la 09.07.2010 de către Republica Moldova a impus schimbarea abordării politicilor publice și necesitatea armonizării legislației Republicii Moldova la standarde internaționale.

Prima modificare de anvergură în acest sens fiind aprobarea Strategiei de incluziune socială a persoanelor cu dizabilități (2010-2013) și Legea nr. 60 din 30.03.2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități.

Luând ca reper experiența și practicile de implementare a politicilor de incluziune socială a persoanelor cu dizabilități și conturarea lor la contextul național al Republicii Moldova, autoritățile au încercat să modifice și să implementeze un șir de acte de normative și politici publice pentru a respecta dreptul de incluziune socială a persoanelor cu dizabilități.

În Raportul<sup>2</sup> său către Comitetului ONU pentru drepturile persoanelor cu dizabilității Ministerul Muncii și Protecției Sociale (2020) au indicat progresele înregistrate în ceea ce privește incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, iar în domeniul cercetat:

- reglementarea și dezvoltarea diferitor tipuri de servicii sociale pentru persoanele cu dizabilități (Casa comunitară, Locuința protejată, Asistență personală, Echipa mobilă, Respiro, Plasament familial pentru adulți, Asistență telefonică gratuită, Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități, ș.a), în anii 2010-2019;
- aprobarea Programul național de incluziune socială a persoanelor cu dizabilități (pentru anii 2017-2022);
- aprobarea Programului național de dezinstituționalizare și Planurile de transformare a instituțiilor rezidențiale, pentru anii 2018-2026;

În 2010 a fost aprobată HG nr. 711 din 09.08.2010 pentru aprobarea Regulamentului - cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Locuință protejată” și a Standardelor minime de calitate, iar în anul 2015 a fost aprobată HG nr. 885 din 28.12.2015 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Casă Comunitară” și a standardelor minime de calitate. Ultima revizuire a acestor Hotărâri de Guvern a fost în 2020.

Implementarea Programului național de dezinstituționalizare și Planurile de transformare a instituțiilor rezidențiale, pentru anii 2018-2026 a revenit Agenției Naționale de Asistență Socială, care a dezvoltat Case Comunitare și Locuințe protejate.

**Locuința protejată** constituie un serviciu social specializat, destinat persoanelor cu dizabilități mintale care, în urma unei tulburări psihice (boli mintale sau deficiențe mintale), conștientizează și își dirijează acțiunile, a împlinit vârsta de 18 ani, nu dispune de locuință sau necesită îmbunătățirea condițiilor de trai și care, cu suport periodic, își poate duce viața în comunitate.

În republică, activează 31 servicii „Locuință protejată”, pentru 119 beneficiari, inclusiv 21 „Locuințe protejate” create de instituțiile rezidențiale gestionate de ANAS pentru 26 beneficiari.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Implementarea Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități RAPORTUL DOI și TREI, COMBinate, DE STAT AL REPUBLICII MOLDOVA prezentat conform art. 35 al Convenției, <https://msmps.gov.md/wp-content/uploads/2020/08/RAPORT-implementare-Conventie-ONU-privind-drepturile-persoanelor-cu-dizabilitati.pdf>

---

Spre deosebire de locuință protejată, **Casa comunitară** este un serviciu social specializat, destinat persoanelor cu dizabilități mintale, care necesită îngrijirea permanentă, dezvoltarea aptitudinilor de autoservire și socializare a beneficiarilor în vederea asigurării acestora cu un mod de viață pe cât este posibil apropiat de cel obișnuit comunității, pentru a facilita creșterea capacității lor de a se (re)integra în familie și societate.

În republică activează 20 servicii „Casă comunitară”, pentru 129 beneficiari, inclusiv 8 servicii „Casă comunitară” create de instituțiile rezidențiale gestionate de ANAS pentru 47 beneficiari.

Comitetul pentru drepturile persoanelor cu dizabilități în Observațiile finale referitoare la raportul inițial al Republicii Moldova<sup>4</sup> referitor la Articolului 19 din CDPD în conformitate cu Comentariul General Nr. 5 (2017), despre viață independentă și incluziune în comunitate. Comitetul menționează că este îngrijorat de faptul că statul parte nu dispune de măsuri legale care să prevadă o viață independentă a persoanelor cu dizabilități, care sunt dezinstituționalizate, inclusiv o lipsă de claritate în ceea ce privește responsabilitățile autorităților centrale și locale în furnizarea de servicii bazate pe comunitate.

În calitate de Prestatori de servicii: Locuințele protejate și Casele Comunitare pot fi prestatorii de servicii sociale specificați în art. 7 din Legea cu privire la servicii sociale.

Referindu-ne la prestatorii de servicii, se cuvine să precizăm că Legea cu privire la serviciile sociale (art.7) stabilește că prestatori de servicii pot fi:

1. Prestatori publici:
  - a) instituțiile de asistență socială create și gestionate de autoritățile administrației publice centrale. ANAS (Agenția Națională de Asistență Socială) gestionează servicii sociale de specializare înaltă;
  - b) autoritățile administrației publice locale de nivelul al doilea;
  - c) autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi.
2. Prestatori privați de servicii sociale sunt:
  - a) asociațiile obștești, fundațiile, instituțiile private fără scop lucrativ, înregistrate în conformitate cu legislația – toate cu domeniul de activitate în sfera socială;
  - b) persoanele juridice și persoanele fizice – întreprinderi cu scop lucrativ, înregistrate în conformitate cu legislația.
  - c) întreprinderile sociale, inclusiv întreprinderile sociale de inserție.

Din articolul 7 a legii menționate rezultă, de asemenea, că prestatorii de servicii privați pot fi persoane juridice și persoane fizice. În conformitate Codul civil (în continuare – CC), organizațiile necomerciale pot funcționa numai ca persoane juridice, iar întreprinderile comerciale pot funcționa atât în calitate de persoane juridice, cât și fizice, la care se referă întreprinderile individuale, titularii de patente de întreprinzător, societăți în nume colectiv și societăți în comandită (art. 13-16 al Legii cu privire la antreprenoriat și întreprinderi). Toate persoanele juridice – organizațiile comerciale și necomerciale urmează a fi supuse înregistrării de stat (art. 179 CC). Inclusiv organizațiile necomerciale trebuie să se înregistreze prin una din formele juridice de organizare, prevăzute în articolul 296 al CC (asociație,

---

<sup>3</sup><https://social.gov.md/wp-content/uploads/2022/10/Raport-privind-implementarea-in-anul-2021-a-Programului-national-de-incluziune-sociala-a-persoanelor-cu-dizabilitati-c.pdf>

<sup>4</sup>[https://msmps.gov.md/wp-content/uploads/2020/07/Observatiile-si-Recomandarile-Comitetului-ONU-pentru-drepturile-pers-cu-dizabilitati-2017-\\_rom.pdf](https://msmps.gov.md/wp-content/uploads/2020/07/Observatiile-si-Recomandarile-Comitetului-ONU-pentru-drepturile-pers-cu-dizabilitati-2017-_rom.pdf)



---

fundație sau instituție) și sunt în drept să acorde servicii numai în cazul dacă asemenea activitate este prevăzută în actele de constituire (art. 301 CC).

Recent și întreprinderile sociale și întreprinderile sociale de inserție (prevederile privind noțiunea și înregistrarea întreprinderilor sociale este prevăzută în legea cu privire la antreprenoriat și întreprinderi) au fost incluse în lista prestatorilor privați de servicii sociale.

Unica obligativitate pentru oferirea astfel de servicii fiind acreditarea acestor servicii în conformitatea Legea cu privire la acreditarea serviciilor sociale.

La rândul său Legea asistenței sociale în art. 10 prevede expres faptul că serviciile sociale pot fi prestate nu numai gratuit, dar și parțial sau integral plătite.

În acest context, menționăm faptul că durabilitatea serviciilor sociale poate fi asigurată numai prin diversificarea surselor de finanțare: achiziții, comanda socială, achitarea totală a serviciilor, subvenționare, sponsorizări și donații, antreprenoriat social etc.

Legislația Republicii Moldova stabilește posibilitate ca serviciile sociale să fie contactate, doar că aceste servicii trebuie să fie acreditate în conformitate cu legislația în vigoare.

Serviciile sociale care sunt gestionate de instituțiile rezidențiale și finanțate din bugetul ANAS (subdiviziunea Ministerului Muncii și Protecției Sociale), la moment sunt lipsite de o capacitatea instituțională și organizațională deplină pentru achiziționarea serviciilor de la stat sau contactarea lor de persoane fizice sau juridice, deoarece descentralizarea administrativă și financiară nu a avut loc pe deplin.

Transmiterea în gestiune a serviciilor către APL de nivelul II sau prestatorilor privați ar fi un prim pas pentru stabilirea cu claritate responsabilitii de incluziunea socială a beneficiarilor. Pentru a putea asigura o sustenabilitate și suport în cazul APL de nivelul II este necesar de a include serviciile de Locuință protejată și Casă Comunitară în cadrul pachetului minim de servicii sociale (Armonizarea Hotărârii nr. 800 din 01.08.2018 pentru aprobarea pachetului minim de servicii sociale și a Hotărârii nr. 351 din 29.05.2012 pentru aprobarea Regulamentului privind redirecționarea resurselor financiare în cadrul reformării instituțiilor rezidențiale).

Revizuirea procedurilor interne conform standardelor minime este necesar pentru a putea acredita aceste servicii în conformitate cu legislația în vigoare. Acreditarea acestor servicii ar putea permite achiziționarea serviciilor sociale de la stat, contractarea lor de la persoane fizice și juridice etc.

Armonizarea legislației naționale cu cea internațională, respectarea art. 19 al Convenției privind drepturile persoanelor cu dizabilități prin dezvoltarea și extinderea serviciilor pentru integrare în comunitate și viață independentă pot fi considerate ca direcții prioritare strategice în procesul de transformare a Centrelor pentru persoane cu dizabilități.

---

## 3. Analiza comparativă a Serviciilor sociale - Constatări cheie

### 3.1. Date generale / demografice

Este important să precizăm că în evaluarea capacității de prestare servicii sociale de LP/ CC, accentul s-a pus pe capacitatea echipei sau instituției. De aceea, am făcut permanent diferența dintre:

- CPTCD / CTPD;
- Locuințele protejate și Casele Comunitare.

În total au fost analizate 5 CPTCD / CTPD și 12 LP și 3 CC din 15 localități, după cum urmează:

- Lista CPTCD / CTPD:
  1. CPTCD Orhei - Centrul de plasament temporar pentru copii cu dizabilități, mun. Orhei";
  2. CPTCD Hîncești - Centrul de plasament temporar pentru copii cu dizabilități, mun. Hîncești";
  3. CTPD Bălți - Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), mun. Bălți";
  4. CTPD Cocieri, Dubăsari - Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte) com. Cocieri, rnl Dubăsari;
  5. CTPD Bădiceni, Soroca - Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), com. Bădiceni, mun. Soroca;

Această distribuție arată o bună reprezentare a regiunilor de nord, est și centru a Republicii Moldova și inexistența serviciilor în sudul țării.

### 3.2. Tipurile de servicii sociale de LP/ CC și prestatorii acestora

Datele studiului "Evaluarea serviciilor sociale „Locuință Protejată” și „Casă Comunitară” din Republica Moldova” au fost colectate în exclusivitate din cele 15 LP/ CC indicate mai sus, și relevă prezența a două tipuri de servicii sociale de LP/ CC:

- servicii sociale de tip Casă Comunitară;
- servicii sociale de tip Locuință protejată.

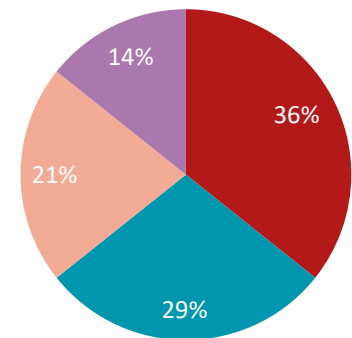
Prestatorii de servicii sociale de LP/ CC, din cadrul celor 15 servicii evaluate:

- CPTCD - Centrul de plasament temporar pentru copii cu dizabilități – 2 instituții;
- CTPD - Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte) - 3 instituții;
- ONG-uri, doar la deschidere și / sau co-finanțare;
- APL-ri nu sunt în eșantionul evaluat.

Agenți economici nu sunt în eșantionul evaluat.

### 3.3. Vechimea

A fost analizată vechimea serviciilor evaluate. Vârsta medie a serviciilor existente fiind de 3,5 ani. Relevanța acestei informații constă în faptul că serviciile și prestatorii acestora dispun de o experiență instituțională minimă acumulată. Spre exemplu, fluxurile de informații, proceduri de lucru, lanțul ierarhic, procese interne de comunicare, dezvoltate în anii în care organizația a funcționat, sunt un bun câștigat și pentru serviciile de LP/ CC. Din perspectiva vechimii reduse se atestă insuficiența sau lipsa de proceduri specifice, instruirea și acomodarea noilor angajați cu mediul cultural al organizației. Din acest motiv, majoritatea serviciilor s-au înscris în categoria de stadiu mediu.



Tabelul 1. Vechimea serviciilor sociale de LP/ CC

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

Anul	2017	2018	2019	2020
Numărul de instituții deschise an	3	2	4	6
Vechime ani	5	4	3	2

### 3.4. Management strategic

Pentru analiza managementului strategic, din perspectiva bunei guvernante, am analizat:

- Forma de organizare;
- Existența unui plan strategic și operațional;
- Existența procedurilor interne conform standardului minim;
- Procedurile de evaluare, monitorizare, supervizare, managementul riscurilor etc.;
- Existența acreditărilor;
- Nivelul de pregătire profesională a cadrelor;
- Capacitatea de a stabili și menține parteneriate;
- Capacitatea de a lucra cu comunitatea și familia beneficiarilor.

O bună guvernanta reprezintă capacitatea de a garanta prestarea de servicii pe termen lung și extinderea serviciilor către alți beneficiari.

Toate serviciile evaluate dispun de regulamente de organizare și funcționare, tipizate și în conformitate cu standardele minime de calitate. Doar LP Ialoveni serviciu deschis în colaborare cu A.O. "Parteneriate pentru fiecare copil", are un regulament destul de detaliat, care include prevederile legislației în vigoare și standardele minime de calitate.

Toate serviciile primesc servicii medicale în comunitate, doar că în caz de urgență beneficiarii în cele mai dese cazuri sunt plasați pentru tratament înapoi centru.

Este de remarcat faptul că în procesul de evaluare a 15 LP/ CC s-a constatat că doar serviciile prestate de către CTPD Bălți și LP Ialoveni au setul de acte interne elaborate. Totuși, OSC-le care au contribuit la crearea de servicii, de cele mai multe ori, au elaborat seturi de acte necesare funcționării acestora. Aceste seturi de acte ar putea fi puse la dispoziția ANAS și CNAPSS pentru a fi elaborate modele de acte interne pentru LP/ CC și îmbunătăți, astfel, calitatea managementului strategic al serviciilor.

### 3.5. Resurse umane

Pentru analiza managementului resurselor umane, au fost analizate:

- Nivelul de completare cu cadre a serviciilor sociale;
- Existența politicilor de personal;
- Existența regulamentelor privitor protecția datelor cu caracter personal;
- Implicarea voluntarilor în servicii;
- Activitatea de supervizare a personalului;
- Evaluarea performanțelor angajaților.

Evaluarea de față nu a avut drept scop analiza detaliată a resurselor umane, ci doar o analiză a capacității serviciilor sociale de a fi livrate. Din acest punct de vedere majoritatea serviciilor de LP/ CC au suficient personal angajat, conform standardelor minime. În unele locuri lipsesc lucrătorii sociali (sunt în proces de angajare). De remarcat este faptul că asistenții sociali, care sunt angajați în cadrul CPTCD / CPTPD sunt responsabili inclusiv de dosarele din LP/ CC, sarcina fiind prea mare pentru a putea urmări situația beneficiarilor în detaliu. Programele de supervizare a personalului sunt insuficiente. Nu există cadre formate în acest scop și timp alocat în planul de activitate pentru această.

Toți lucrătorii sociali sunt femei. Acest lucru reprezintă un risc potențial pentru lucrătorii sociali, care se află singure în serviciu, inclusiv în tura de noapte (CC), cu 4-6 bărbați, care ușor își pot pierde controlul și există riscul unei agresiuni sexuale și/ sau fizice. Diversificarea echipei, prin includerea și a bărbaților, nu doar ar da mai multă siguranță angajatei – femei, dar ar oferi și un model de comportament masculin pozitiv pentru beneficiarii dezinstituționalizați. Din păcate, salariul mic, face aceste posturi neatractive pentru bărbați.

Un alt aspect important, care are influență asupra costificării serviciilor, este faptul că bugetul standard alocat pentru LP/ CC nu include o mare parte din personalul care îi deservește: director, contabil, magazioner, șofer, bucătar, nutriționist, personalul medical, etc, și care sunt în statele de personal ale CPTCD / CPTPD. Aceste costuri trebuie reflectate în costul serviciilor de LP/ CC.

### 3.6. Profilul socio-demografic al beneficiarilor

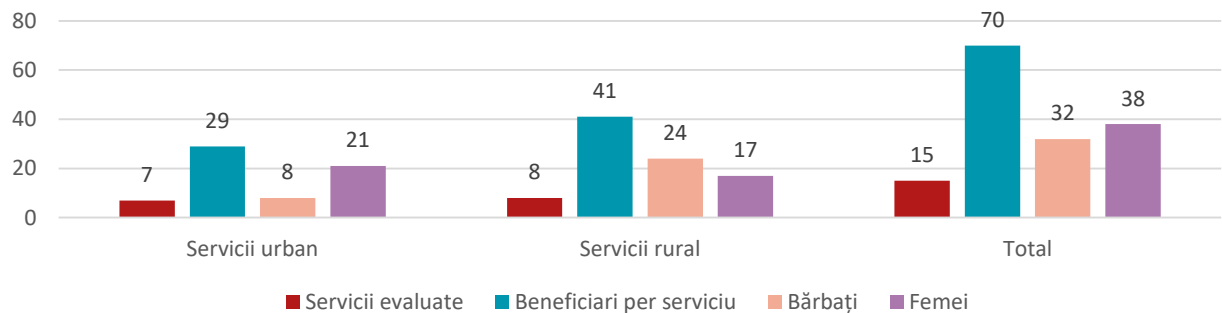
Serviciile sociale de LP/ CC sunt integrate în comunități rurale și urbane. Cele mai multe dintre serviciile evaluate sunt amplasate în mediul rural (8), având și cel mai mare număr de beneficiari: mediu - 3, minim, - 2, maxim - 6 beneficiari. În or. Soroca două servicii se află în aceeași casă, având două etaje, beneficiarii având mai mare posibilitate de socializare între ei.

Beneficiarii din mediul urban sunt mai bine integrați în comunitate, în activități lucrative, au mai mari posibilități financiare de a-și acoperi propriile consumuri și/ sau a contribui la cheltuielile gospodărești, suplimentar față de alocația oferită de către serviciu.

Tabelul 2. Distribuția beneficiarilor după profilul socio-demografic.

Categorie	Numărul de			
	Serviciilor evaluate	Beneficiari per serviciu	Bărbați	Femei
Numărul de servicii urban	7	29	8	21
Numărul de servicii rural	8	41	24	17
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>70</b>	<b>32</b>	<b>38</b>

Distribuția beneficiarilor după profilul socio-demografic:



- Din 70 de beneficiari intervievați, 38 sunt femeii și 32 sunt bărbați;
- 17 de femei locuiesc în mediul rural și 21 în mediul urban;
- 24 de bărbați locuiesc în mediul rural și 8 în mediul urban;
- 18 persoane locuiesc în CC și 52 în LP.

Rezultatele cercetării atestă că majoritatea beneficiarilor au viza stabilită în cadrul serviciului social de LP/ CC, ceea ce le permite accesarea serviciilor comunitare, în mod special a serviciilor de asistență medicală primară, fiind luați la evidența medicului de familie din sector și nu a serviciilor medicale din cadrul CPTCD / CPTPD, a serviciilor stomatologice și de specialitate. Serviciile medicale de urgență fiind preluate, preponderent de către serviciul 112. În unele CPTCD / CPTPD beneficiarii continuă să fie la evidența serviciului medical din cadrul instituției rezidențiale, toate serviciile fiind prestate de către acestea. Acest lucru se datorează imposibilității de a-i trece cu viză de domiciliu în cadrul LP/ CC.

**Lipsa specialiștilor reprezintă o problemă semnificativă pentru majoritatea furnizorilor de servicii sociale de LP/ CC. Domeniul dat nu este atractiv pentru tinerii specialiști. Cea mai presantă este lipsa asistenților sociali. Toate CPTCD / CPTPD au menționat dificultăți în angajarea asistenților sociali. În 4 instituții din 5 evaluate, un asistent social are în gestiune aproximativ 300 de dosare. Acest fapt îngreunează elaborarea de regulamente, metodologii interne pentru dezvoltarea serviciului, lucru cu familiile beneficiarelor pentru reintegrare sau restabilirea legăturilor, lucru cu comunitatea ca să accepte serviciile și persoanele cu nevoi în comunități, lucru cu APL, Biserica și agenții economici etc.**

**Trebuie de menționat și faptul că standardele de calitate în vigoare sunt destul de generale și nu dau indicatori clari privind raportul dintre numărul de angajați și beneficiari în serviciile de LP/ CC. Mai trebuie avută în vedere și diferența substanțială dintre serviciile de LP și cele de CC, care se deosebesc și ca scop și, respectiv, costuri.**

### 3.7. Caracteristicile prestatorilor de servicii sociale de LP/ CC

Prestatorii de servicii sociale de LP/ CC evaluate sunt în exclusivitate CPTCD / CPTPD. Nu există nici o diversificare după tipul de prestatori - publici, privați, inclusiv unități cu profit (SRL). Există doar servicii sociale de LP/ CC a căror cheltuieli de deschidere (investiționale: lansarea serviciilor, dotarea materială, instruirea inițială a personalului serviciului,) sau de gestiune (salarizare echipă managerială și instruire), care sunt parțial au fost acoperite de către diferite OSC-uri în baza acordurilor de colaborare/parteneriat.

Marea majoritate a serviciilor de LP/ CC sunt oferite gratis. Un singur CPTPD<sup>5</sup> promovează modelul de co-plată (beneficiarul achită o sumă simbolică). Cel mai frecvent acest model include co-plata serviciilor comunale, produse alimentare, procurarea de îmbrăcăminte/ încălțăminte, alte bunuri personale. Alte

<sup>5</sup> Dubăsari, Cocieri



---

servicii de LP/ CC favorizează, dar nu obligă, beneficiarii de servicii să contribuie la întreținerea gospodăriei și a cheltuielilor personale.

Unele servicii au co-finanțare de la beneficiari, altele funcționează după modelul de co-finanțare din partea OSC-ilor (salarizarea și supervizarea personalului – LP Ialoveni de Keystone Moldova, sau formarea inițială și continuă: Keystone Moldova și Caritas Cehia) și a beneficiarilor (cheltuieli proprii). Unele dintre centre beneficiază de donații din partea comunității locale, sponsorilor, agenților economici, altele nu. Acest lucru se datorează atât echipelor de specialiști care se orientează spre dezvoltarea parteneriatelor, la nivel de comunitate, regiune sau în plan național, dar și măsura în care comunitatea locală și /sau APL-I au acceptat amplasarea unui serviciu social de LP/ CC. Ponderele acestor donații este una foarte mică și practic, cu mici excepții, nu se contabilizează.

Modelul oferit de către CPTPD Dubăsari, Cocieri, prin care beneficiarii sunt treptat trecuți la autogestionarea propriei vieți, incluzând integrarea în câmpul muncii, socializarea, acoperirea cheltuielilor curente și cheltuielilor de reparație și menținerea a gospodăriei, investirea în activități generatoare de venit (procurare răsad, instrumente de lucru, etc) și altele, este unul dintre cele mai sustenabile.

Totuși, acest model poate întâmpina 2 riscuri majore: primul este legat de confortul beneficiarilor, care nu doresc să treacă la autogestione și insistă ca statul să le asigure în continuare toate necesitățile, deși se pot descurca și singuri. Al doilea risc posibil este legat de acei beneficiari, care nu au capacitatea de autogestione, socializare și integrare în câmpul muncii, și care au nevoie de servicii de suport. Pentru aceștia trebuie dezvoltat un model propriu de asistență. Din cadrul serviciilor evaluate (15), circa 50% dintre beneficiari ar putea să se descurce fără servicii permanente de asistență și ar putea fi monitorizați doar periodic. Aceștia trebuie încurajați să-și facă o viață independentă.

### **3.8. Oferta și cererea pentru servicii sociale de LP/ CC**

Astfel, datele evaluării atestă că serviciile de LP/ CC nu sunt accesibile pentru toți cei care au nevoie de ele, fiind organizate doar în raza de activitate și sub managementul CPTCD / CPTPD. Una din cauzele principale este insuficiența acestor servicii pentru toți beneficiarii, care s-ar încadra în criteriile de admitere. Un alt factor este amplasarea geografică a serviciilor evaluate: actualmente, serviciile sunt amplasate doar în câteva (9 din 32) raioane ale țării: Bălți, Drochia, Dubăsari, Florești, Hâncești, Ialoveni, Orhei, Râșcani, Soroca. Raionul Glodeni este în proces de deschidere a unui serviciu de LP. La dezinstituționalizarea beneficiarilor nu s-a luat în considerare factori regionali. Proveniența beneficiarilor (ultima viza de reședință) nu a fost luat în considerare la admiterea în serviciile sociale dezvoltate, ceea ce poate duce la diferite dificultăți în ceea ce privește transmiterea în gestiunea APL de nivelul I sau II a serviciilor și chiar în unele cazuri achiziționarea acestor servicii la necesitate.

Serviciile sociale de LP/ CC contra plată nu pot fi accesate de toți doritorii deoarece lipsește cadrul normativ pentru stabilirea costului acestora. Persoanele vârstnice, beneficiari ale CPTCD / CPTPD abandonate de către copii sunt cele mai dezavantajate.

### **3.9. Infrastructura disponibilă**

Beneficiarii serviciilor de LP/ CC nu se diferențiază în dependență de necesități și posibilități de deplasare. Totuși, majoritatea celor plasați, la ora actuală, în carul LP/ CC nu au dificultăți locomotorii majore. Doar 5 dintre cei intervievați au nevoie de scaun cu rotile și/ sau alte echipamente de suport și

---

acomodare a locuinței. Din 15 LP/ CC evaluate, dintre care (dotate tehnic și întrunesc toate cerințele necesare pentru persoanele cu nevoi speciale/ mobilitate redusă: 0 (zero) sunt accesibile; 5 sunt parțial accesibile (au nevoie de reacomodări minime), iar 10 sunt total neadaptate din punctul de vedere al accesibilității. De multe ori, acest lucru nu a fost posibil inițial, din cauza ca nu au putut fi găsite locuințe deja adaptate/ adaptabile, ori costurile de adaptare ar fi fost prea mari. Chiar dacă în aceste locuințe nu sunt plasate persoane cu probleme locomotorii, cu anii aceștia îmbătrânesc, iar pe viitor acest lucru poate fi o cauza de reinstituționalizare. Dacă beneficiarii vor trece la autogestiune, rămâne întrebarea dacă vor avea puterea financiară să-și adapteze locuințele.

### **3.10. Evaluarea serviciilor de LP/ CC de către beneficiari**

Din totalul de 70 de beneficiari intervievați, doar unul a spus că vrea să se întoarcă în CPTPD (Bălți). Acest lucru se datorează faptului că persoanele instituționalizate în cadrul CPTPD Bălți, practic, locuiesc în centru în regim de hotel, fără să achite, primind tot spectrul de servicii, având locuri de muncă ocazionale și venituri proprii suplimentare, dar fără ca să se îngrijească de cheltuieli, acestea fiind acoperite de către stat, fără a li se cere ceva în schimb.

Restul de 69 de beneficiari intervievați au susținut că sunt foarte mulțumiți că au fost dezinstituționalizați și nu-ți doresc, sub nicio formă, să se întoarcă în centrele de plasament. Din cauza crizei energetice CPTCD Hâncești a propus beneficiarilor din cadrul LP/ CC să treacă iarna în instituție. În cadrul interviurilor, acestea au declarat că vor să se întoarcă în „propria casă”, cât de curând posibil.

Fiind rugați să nominalizeze ce le place cel mai mult în ce privește serviciile de LP/ CC, beneficiarii au menționat – totul, faptul că au propria casă, faptul că au activități gospodărești/ agricole pe lângă casă, că pot face cumpărături de sine stătător, pot ieși din locuință, pot lega prietenii și socializa, pot avea un loc de muncă și un venit propriu, pot crea o familie/ cuplu. În 2<sup>6</sup> din 15 LP/ CC vizitate, locuiau 3 cupluri, ce ceea ce constituie 4,2 % dintre beneficiarii de servicii evaluate (6 din 70 persoane).

Totuși, majoritatea beneficiarilor au așteptări foarte mari, față de suportul pe care îl primesc din partea prestatorilor de servicii – dotarea și repararea locuinței, achiziția de bunuri în gospodărie (peste media de trai din RM), implicarea în soluționarea problemelor financiare, oferirea de produse alimentare gratuite, asigurarea cu lemne pentru foc, angajarea unui asistent personal pentru îngrijirea beneficiarului, suport în prepararea mâncării, mai multe servicii referitoare la curățenia gospodăriei, dar și dispozitive medicale suplimentare (cărucior), tratamentul medical și achiziția de medicamente.

În același timp, o bună parte din beneficiari dispun de echipamente electronice, precum computere, tablete, telefoane mobile, acestea fiind procurate de către donatori, ori din banii câștigați personal (muncă sau cerșit în diferite forme). Majoritatea LP/ CC sunt dotate cu acces la internet și TV. Totuși, unele case nu au conexiune la internet și nici beneficiarii nu dispun de echipamente IT. În plus, în special în perioada rece a anului, nu au activități în gospodărie, respectiv nu știu cum să-și organizeze timpul liber.

### **3.11. Capacitatea de marketing și promovare**

Serviciile sociale de LP/ CC nu dispun de un plan de comunicare externă, vizibilitate, pagini web sau pe rețelele de socializare, care ar putea ajuta la promovarea serviciilor în fața comunității. Totuși, unele

---

<sup>6</sup> Soroca

---

dintre ele folosesc paginile instituțiilor. Transparentizarea activităților favorizează reducerea stigmei sociale și a creșterii gradului de acceptare în societate a persoanelor cu dizabilități psiho-neurologice.

### **3.12. Monitorizarea și evaluarea serviciului**

Evaluarea calității serviciilor, din perspectiva acreditării, încă nu a fost făcută. Studiul de față poate fi folosit ca o etapă pregătitoare pentru acreditarea ulterioară a serviciilor. În acest sens, discuții de clarificare cu echipele de implementare au avut loc.

Chiar dacă nu există proceduri clare de evaluare internă a calității serviciilor prestate, bazându-ne pe nivelul de integrare socială a beneficiarilor, nivelul de satisfacția al acestora și progresul semnificativ în a se adapta la viața reală, obținut cu suportul echipei de specialiști, putem deduce un grad avansat de calitate al serviciilor evaluate.

### **3.13. Managementul riscurilor și sustenabilitatea serviciilor**

Managementul riscurile, în cazul de față, trebuie să includă aspecte ce țin de finanțarea continuă a serviciilor, gradul de adaptabilitate a beneficiarilor la viața autonomă, dar și la mentenanța locuințelor în stare funcționabilă. Din perspectiva extinderii acestor servicii, este nevoie de elaborat o strategie clară pe termen lung.

### **3.14. Posibilitățile beneficiarilor de a achita pentru servicii sociale de LP/ CC**

Marea majoritate a beneficiarilor nu-și pot permite servicii sociale de LP/ CC contra plată. Reprezentanții CPTCD / CPTPD au subliniat faptul că beneficiarii nu pot achita pentru astfel de servicii, din cauza situației financiare precare (pensii mici), a veniturilor insuficiente. În opinia acestora, doar un număr foarte mic de beneficiari, a căror familii au o situație financiară mai bună, ar putea accepta servicii oferite contra unei taxe, care ar putea fi achitată de către familia de biologică sau extinsă. O analiză mai aprofundată, privind sursele și tipurile de venituri pe care le au beneficiarii din servicii (pensii, alocații, salariu, donații etc) ar putea răspunde la întrebarea câți dintre aceștia și în ce măsură sunt capabili să co-finanțeze serviciile de care beneficiază. Cert este faptul, totuși, că beneficiarii vizați, vor rămâne în continuare legați de asistență socială din partea statului, datorită gradului ridicat de vulnerabilitate, iar serviciile de tip LP/ CC nu pot fi tratate similar cu celelalte servicii care ar putea genera venituri chiar și minime.

Multe familii refuză reintegrarea familială a beneficiarelor nu doar din cauze financiare, dar preponderent pentru că nu știu cum/ se tem de beneficiari și de riscurile asociate. Pentru ca acest lucru să fie posibil, este nevoie de a lucra mult mai mult cu rudele beneficiarilor. În același timp, ar fi nevoie de o analiză mai amplă pentru a face o statistică privind relațiile beneficiarilor cu familia de origine și gradul de implicare a acesteia în viața lor.

### **3.15. Resursele utilizate pentru prestarea serviciilor de LP/ CC**

La ora actuală serviciile de LP/ CC sunt dependente de sursele externe de finanțare ANAS și donatori. Nu există un mecanism funcțional de contractare a serviciilor sociale de către APC și APL. Posibilitatea de a contracta servicii sociale de la furnizori privați constituie o oportunitate pentru dezvoltarea serviciilor sociale de LP/ CC. În același timp, contractarea serviciilor pe verticală este îngreunată de lipsa unui mecanism de finanțare inter bugetară.

Resursele utilizate pentru prestarea serviciilor de LP/ CC sunt, relativ, omogene în interiorul fiecărui serviciu – sursa fiind ANAS.

Resursa principală în prestarea serviciilor de LP/ CC este cea umană. Mai mult de două treimi din totalul cheltuielilor pe resurse sunt pentru remunerarea muncii. A doua ca pondere sunt cheltuielile ce țin de stocuri și materiale circulante: produse alimentare, medicamente și materiale sanitare (procurarea dezinfectanților, măștilor de protecție), procurarea materialelor de uz gospodăresc și rechizite de birou (procurarea produselor pentru igienă, scutece), accesorii de pat, îmbrăcăminte, încălțăminte (plăpumi, perne, lenjerie de pat, prosop).

Ponderea donațiilor și contribuțiilor personale ale beneficiarilor este foarte mică și se referă, preponderent la cheltuieli sporadice. Doar 2 LP duc evidența contribuției beneficiarilor și lucrează cu ei pentru ai responsabiliza și pregăti de autogestiune. În restul LP, unde beneficiarii au propriile venituri, nu se realizează o evidență, deși din lucrurile procurate de beneficiari se pot deduce sumele necesare.

Casele sunt procurate, reparate și dotate, predominant din fondurile CPTCD / CPTPD, dar și de un șir de donatori, prin urmare nu există cheltuieli de chirie a spațiului. Nivelul de dotare este peste media națională și locală, casele pot fi considerate bine pregătite, deși în unele locuri ar fi nevoie de reparații cosmetice (fără a face aici referință la adaptarea spațiilor pentru persoanele cu nevoie de scaun cu rotile). Acolo unde beneficiarii sunt capabili să obțină un venit din angajare sau prin munca din propria gospodărie agricolă, trebuie încurajați să-și îmbunătățească nivelul de trai de sine stătător.

La nivel de cheltuieli indirecte, care nu se regăsesc în bugetul standard aprobat pentru LP/ CC putem lista: salarizarea managementului CPTCD / CPTPD, care oricum alocă timp de lucru pentru serviciile de LP/ CC, servicii acordate de personalul medical, personalul tehnic (șofer, lăcătuș etc), resurse umane, jurist. La acestea se adaugă cheltuielile de deplasare pentru transportarea mâncării și altor bunuri, transportul beneficiarilor, mici reparații ale locuinței (de ex. reparația unei uși), precum și plata utilităților pentru spațiul de muncă, rechizite de birou, servicii de telecomunicații, formare continuă și deplasări în scopuri de serviciu. De exemplu: aceste cheltuieli nu sunt incluse în bugetul de bază, dar sunt adăugate la cheltuielile CPTCD / CPTPD și este greu de estimat ponderea lor reală care trebuie alocată LP/ CC. Acest punct este foarte relevant în calcularea costului real al serviciului și al unui beneficiar/ an/ luna/ zi, din perspectiva descentralizării serviciilor și deschiderii posibilității contractării acestor servicii de la alți prestatori de stat ori privați. În cazul în care pe viitor vor fi diversificați prestatorii de servicii sociale de LP/ CC, acest lucru va pune prestatorii în condiții financiare distincte, mai ales din perspectiva rambursării egale: costul per un beneficiar acoperit de către stat.

Resursele în cadrul acestui model sunt utilizate pentru plata salariilor, întreținerii, alimentației, medicamentelor și materialelor de uz curent. CPTCD / CPTPD nu au raportat alte cheltuieli decât cele menționate mai sus. Aceste cheltuieli sunt legate de: reparația mijloacelor de transport, mentenanță grădiniță, sere, instrumente de lucru, reparații curente și capitale, instruirea personalului, organizare timp liber beneficiari, perfectare acte de identitate beneficiari, planul de lucru cu comunitatea, de vizibilitate, rechizite de birou și costul transferurilor bancare.

Foarte puține CPTCD / CPTPD au realizat / raportat cheltuieli pentru pregătirea continuă a personalului sau pentru deplasări în scop de serviciu. De asemenea, pregătirea continuă nu este o prioritate, din perspectiva cheltuielilor. Instruirile și supervizările fiind realizate de către partenerii din ONG-ri: Keystone Moldova și Caritas Cehia. Totuși, aceste cheltuieli, trebuie incluse în costul total al serviciului.

### **3.16. Finanțarea serviciilor de LP/ CC**

În analiza costurilor au fost luate ca baza cheltuielile înregistrate pentru serviciile sociale de LP/ CC în anul 2021. Serviciile sociale de LP/ CC sunt finanțate din fondul de bază al ANAS.

Datele evaluării denotă că există bani de la donatorii, precum Keystone Moldova, Caritas Cehia, People în Need investiți în serviciile sociale de LP/ CC evaluate în acest raport etc. Prezenta evaluare nu a avut ca obiectiv estimarea costurilor investiționale de gestiune finanțată de către partenerii externi și ONG-ri, iar aceștia nu au obligația de a raporta acest lucru, prin urmare nu există date exacte în locațiile evaluate, cheltuielile și realizările lor nu sunt incluse în documentele oficiale de raportare (cu excepția celor oferite finanțatorilor).

Dezvoltarea LP/CC la nivelul administrației publice ar putea soluționa întrebarea privind numărul beneficiarilor și acoperirea geografică a serviciilor. O soluție ar fi implementarea principiului „banii urmează beneficiarii”, în cadrul serviciilor de LP/ CC, astfel ar putea fi rezolvată și chestiunea cu acoperirea geografică. În același timp, contractarea serviciilor pe verticală este îngreunată de lipsa unui mecanism de finanțare inter bugetară.

### 3.17. Costurile serviciilor de LP/ CC

Contabilitatea costurilor și a cheltuielilor aferente serviciilor de sociale de LP/ CC este ținută de către CPTCD / CPTPD, conform prevederilor Standardului Național de Contabilitate. Studiul de față nu a avut drept scop o analiză exhaustivă a cheltuielilor reale, ci doar estimarea costurilor per LP/ CC și per beneficiar, în baza datelor primite de la prestator. Calculele s-au bazat pe datele puse la dispoziție de către departamentele de contabilitate ale CPTCD / CPTPD și ia drept bază evidența separată a costurilor/cheltuielilor pe articole (planificate sau scontate) în ansamblu per servicii, dar și estimarea aproximativă a costurilor indirecte: salarizarea managementului CPTCD / CPTPD, care oricum alocă timp de lucru pentru serviciile de LP/ CC, servicii acordate de personalul medical, personalul tehnic (șofer, lăcătuș etc), resurse umane, jurist. La acestea se adaugă cheltuielile de deplasare pentru transportarea mâncării și altor bunuri, transportul beneficiarilor, mici reparații ale locuinței, precum și plata utilităților pentru spațiul de muncă, rechizite de birou, servicii de telecomunicație, formare continuă și deplasări în scopuri de serviciu.

A fost imposibil de introdus în prețul calculat de această evaluare cheltuielile legate de procurarea, repararea și adaptarea, dotarea cu mobilier și echipament a locuințelor. Aceste cheltuieli ar trebui, totuși, luate în calcul la stabilirea prețului serviciului pe termen lung, după principiul rambursării costurilor investiționale.

O altă dificultate a fost analiza cheltuielilor comunale și de mentenanță a locuințelor de către beneficiari, din perspectiva „bun utilizat cu grijă / bun gospodar”. Cercetarea de față nu și-a propus să analizeze dacă beneficiarii reușesc și au capacitatea să adopte comportamentul de „bun gospodar”, ceea ce înseamnă că folosesc resursele doar în volumul necesar și nu se înregistrează pierderi inutile: consumul de apă, curent electric, produse alimentare, produse de menaj, de uz grădinăresc, sau uzare mobilierului și echipamentelor. O cercetare mai detaliată ar fi utilă pentru a înțelege aceste detalii. Aceste date ar putea fi integrate în estimarea mai precisă a costurilor reale pentru LP/ CC.

**Tabelul 4. Cheltuieli lunare pentru un beneficiar**

(aceste estimări au fost realizate în baza informațiilor oferite de centrele de plasament temporar pentru persoane (adulte) /copii cu dizabilități)

	Serviciu	Adresa	Nr. beneficiari	Cheltuieli lunare per beneficiar, lei
<b>I</b>	<b>CPTCD Orhei</b>			
1	LP	Orhei, str. V. Lupu	4	8 877.4
2	CC	Orhei, s. Ciocîlteni	6	8 248.2
3	CC	Orhei, s. Mălăiești	6	7 705.5
<b>II</b>	<b>CPTCD Hîncești</b>			
4	CC	Hîncești	6	9706.3
5	LP	Hîncești, s. Mereșeni	6	4935.8
6	LP	Ialoveni	5	3058.1
<b>III</b>	<b>CPTPD Bălți</b>			



7	LP	Fălești, s. Pîrlița	4	6 842.0
8	LP	Bălți, str. Lescico	2	9 897.8
9	LP	Rîșcani, str. Eternității	2	9 220.8
<b>IV</b>	<b>CPTPD Cocieri, Dubăsari</b>			
10	LP	Cocieri, str. Gagarin	5	4 613.2
11	LP	Cocieri, str. Livezilor	3	3 915.8
<b>V</b>	<b>CPTPD Bădiceni, Soroca</b>			
12	LP	Drochia, s. Zgurița	5	7 106.1
13	LP	Soroca, com. Bădiceni	6	7 585.9
14	LP	Soroca, str. Livandovschi	5	4 413.3
15	LP	Soroca, str-la Racovăț	5	5 571.7
		<b>Total</b>	<b>70</b>	

Costul lunar mediu pentru un beneficiar este de 7 541,96 lei (Tabelul 4). Acest lucru este explicat prin utilizarea mai multor resurse la prestarea acestui serviciu (resurse administrative, medicale și suport social), respectiv, costul total este mai mare.

De menționat faptul este gradul de adaptabilitate și capacitatea de trai independent a beneficiarilor din Dubăsari față de cei din Hâncești. Beneficiarii din Hâncești sunt mai greu de integrat social și au nevoie de servicii de suport (instruire pentru viața independentă) pe termen mai îndelungat.

Din perspectiva costurilor, există suficient raționament economic pentru a opta pentru un serviciu în care beneficiarii sunt ajutați și învățați să devină complet independenți.

Pentru estimarea costurilor pentru un serviciu de LP/ CC este nevoie să ținem cont de rentabilitate. Astfel, dacă locuința prevăzută pentru 6 persoane este locuită doar de 2-3 persoane, acest lucru crește costurile de întreținere necesare per beneficiar și face serviciul mai scump, întrucât același efort administrativ se depune pentru 6 sau pentru 2 beneficiari.

### 3.18. Dificultăți în prestarea serviciilor de LP/ CC

Integrarea în comunitate este deseori dificilă. Au existat cazuri când, inclusiv reprezentanții APL s-au opus deschiderii de servicii în comunitățile lor. Precum și cazuri când vecinii au construit garduri, ca să nu vadă locuitorii LP/ CC. Totuși, datorită eforturilor echipelor de specialiști, majoritatea conflictelor s-au consumat, iar vecinii și comunitățile au devenit prietenoase beneficiarilor. Există și cazuri, când lucrătorii sociali sunt nevoiți să monitorizeze atent relațiile beneficiarelor cu membrii comunității și angajatorii pentru a nu le oferi băuturi alcoolice beneficiarilor, dar mai ales pentru a nu permite exploatarea la locul de muncă, întrucât, adesea, aceștia sunt plătiți cu sume ridicol de mici.

Cadrul normativ este destul de vag referitor la gradul de responsabilitate al APL I și II cu privire la măsurile de prevenire a instituționalizării persoanelor în cadrul CPTCD / CPTPD. Astfel, la fiecare 6 beneficiari dezinstituționalizați revin circa 20 de persoane instituționalizate, în același interval de timp.<sup>7</sup> Aici se impun măsuri concrete de lucru cu familia de origine și comunitatea, precum și crearea serviciilor sociale de sprijin pentru familiile cu astfel de persoane.

În cazul CC, beneficiarii sunt mult mai dependenți de asistență și există puține șanse pentru un trai independent, fiind necesar un suport 24 ore, aceștia nefiind capabili, de multe ori, să-și facă focul singuri, sau să prepare hrana. Acesta este unul dintre motivele de bază pentru care locuințele din LP/ CC

<sup>7</sup> Date ANAS

au fost dotate cu cazane pe gaz, iar sobele nu sunt folosite. În contextul actual al crizei energetice, costurile de încălzire cresc substanțial, făcând serviciul destul de scump.

În cazul cuplurilor formate de către beneficiarii CPTCD / CTPPD uneori se nasc copii. În cadrul LP/CC astfel de cazuri nu au fost identificate, dar pe viitorar putea apărea. În prezent nu există date statistice de referință pe republică despre numărul de copii născuți din părinți cu dizabilități psiho-neurologice și care este starea lor de sănătate, nivelul lor de dezvoltare și de integrare în comunitate. Este nevoie de a dezvolta servicii și programe specializate pentru îngrijirea acestor copii, garantând dreptul acestora la viață, sănătate și dezvoltare într-un mediu sigur.

O provocare semnificativă a sistemului de asistență socială a persoanelor cu dizabilități psiho-neurologice se referă la prevenirea problemelor cu care aceștia ar putea să se confrunte. De exemplu nu există programe de educație despre sănătatea reproductivă, transmisiunea bolilor sexuale și infecțioase.

La fel, nu există și servicii de pregătire a beneficiarilor pentru viața autonomă și în comunitate. O soluție ar putea să fie divizarea instituțiilor rezidențiale CPTCD / CTPPD în instituții care îngrijesc persoanele din plasament și instituții cu capacitatea de a pregăti beneficiarii pentru trai în comunitate, prin instruire. În acest caz, este nevoie de elaborat metode de instruire și, în același timp, de pregătit personalul instituțiilor și de echipat CPTCD / CTPPD corespunzător.

Datele de cercetare relevă lipsa activităților de voluntariat în instituțiile evaluate. Însă, în unele case, beneficiarii participă la activitățile parohiale din sat, în calitate de voluntari.

Provocările care împiedică în prezent dezvoltarea serviciilor sociale de LP/ CC includ:

- i. numărul limitat de locuințe disponibile;
- ii. distribuția inegală a serviciilor pe teritoriul țării și neaplicarea principiului „banii urmează beneficiarul,,;
- iii. lipsa unui interes sau refuz a beneficiarilor de a se muta în servicii de LP/CC (neînțelegerea schimbări sau confortul din instituție);
- iv. provocarea de a se autofinanța și autoîngriji.

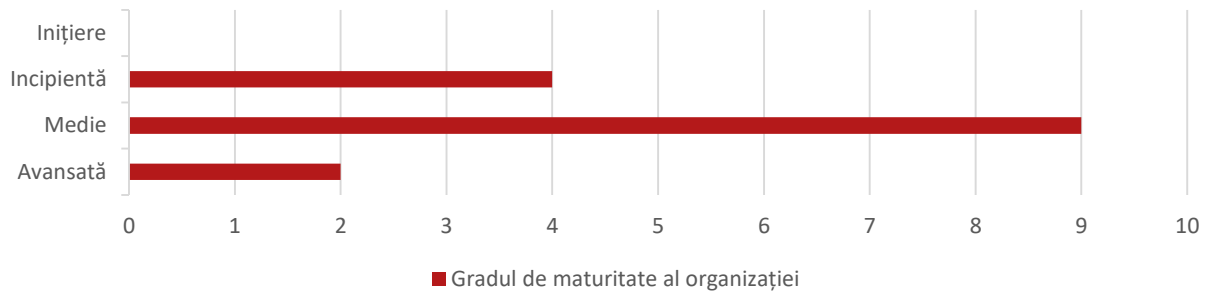
Aceste rezultate permit înaintarea următoarelor recomandări, în scopul îmbunătățirii situației în domeniu:

- Evaluarea beneficiarilor din punctul de vedere al autogestiunii și trecerea celor capabili la viața independentă, oferindu-le, doar servicii de suport periodic;
- Diversificarea prestatorilor de servicii sociale de LP/ CC;
- Extinderea serviciilor sociale către raioanele și localitățile unde sunt beneficiari cu astfel de nevoi;
- Efectuarea unui audit financiar pentru calcularea exhaustivă a costurilor reale.

## 4. Scorul obținut

Chestionarul de evaluare are la bază Standardele minime de calitate stabilite prin legislația în vigoare care cuprinde toate domeniile de activitate a unui Serviciu Sociale.

Gradul de maturitate al organizației:



În acest context conform grilei de evaluare avem următoarea situație.

#### **Nivelul incipient:**

1. Locuință Protejată Drochia, s. Zgurița.
2. Locuință Protejată Soroca, com. Bădiceni.
3. Locuință Protejată Soroca, str. Livandovschi, 20.
4. Locuință Protejată Soroca, str-la Racovăț, 5.

Serviciile sociale care au fost incluse în stadiu incipient de dezvoltare, au nevoie de revizuire a tuturor procedurilor interne de activitate, reconstrucția unei infrastructurii disponibile pentru toți beneficiarii, diversificarea resurselor de finanțare pentru acordarea unui mediu adecvat pentru dezvoltarea și reintegrarea în comunitate a beneficiarilor din Servicii.

#### **Nivelul mediu:**

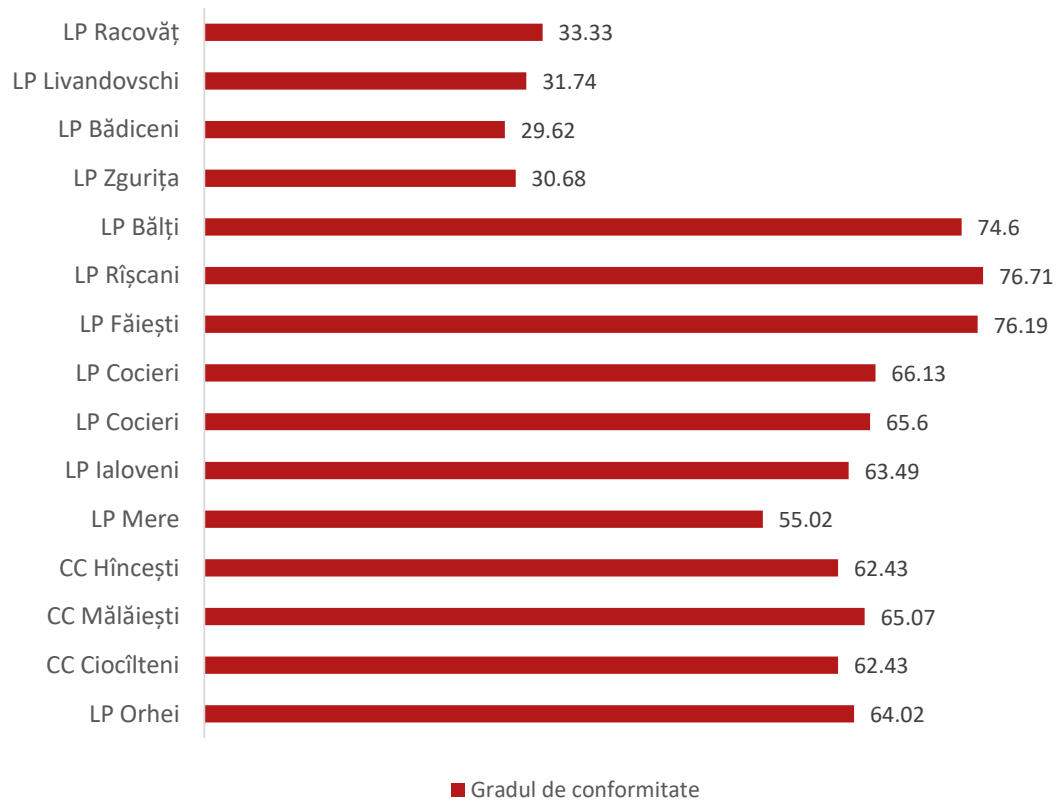
1. Locuință Protejată nr.1, Orhei, str. Lupu, 177/A, ap.20.
2. Casă Comunitară Orhei, s. Ciocîlteni.
3. Casă Comunitară Orhei, s. Mălăiești.
4. Casă Comunitară or. Hâncești.
5. Locuință Protejată, Hâncești, s. Mereșeni.
6. Locuință Protejată, or. Ialoveni.
7. Locuință Protejată Bălți, str. Lesecico,18, ap.1.
8. Locuință Protejată, com. Cocieri, str. Gagarin, 2.
9. Locuință Protejată, com. Cocieri, str. Renașterii, 123.

Serviciile sociale care un nivel mediu de dezvoltare sunt servicii consolidate, cu un set de proceduri operaționale și instituționale aprobate sau în proces de dezvoltare, cu respectarea standardelor sanitare și în multe cazuri de accesibilitate, implicarea beneficiarilor în activități independente în gospodărie și în comunitate.

#### **Nivelul avansat:**

1. Locuință Protejată Fălești, s. Pîrlița.
2. Locuință Protejată Rîșcani, str. Eternității, 1, ap. 37.

Gradul de conformitate:



Serviciile sociale care un nivel avansat de dezvoltare sunt servicii care se dezvoltă permanent, au nevoie de rectificări nesubstanțiale în cadrul documentelor instituționale și operaționale, beneficiarii au un grad de independență sporit și se pot integra cu succes în comunitate.

## 5. Lista de recomandări elaborată de către experți

În urma evaluării efectuate se poate spune că serviciile sociale de tip LP/ CC sunt de mare valoare, în primul rând pentru beneficiari. Serviciile sunt bine organizate, beneficiarii primesc servicii calitative, în volumul prestabilit și la timp. Următoarele recomandări de remediere au fost formulate pentru îmbunătățirea sistemului:

#	Dificultatea identificată	Recomandare de remediere
<b>Recomandări pentru: Cadrul legal</b>		
1	<b>Respectarea Art. 19 din cadrul Convenției.</b> Lipsă de claritate în ceea ce privește responsabilitățile autorităților centrale și locale în furnizarea de servicii bazate pe comunitate.	-Transmiterea în gestiune a LP/CC prestatorilor publici și privați; -Includerea acestor servicii în cadrul Pachetului minim de servicii sociale; -Armonizarea Hotărârii nr. 800 din 01.08.2018 pentru aprobarea pachetului minim de servicii sociale și a Hotărârii nr. 351 din 29.05.2012 pentru aprobarea Regulamentului privind redirecționarea resurselor financiare în cadrul reformării instituțiilor rezidențiale.
2	Revizuirea Standardelor minime de calitate/coraport număr de beneficiari, personal; finanțarea serviciilor sociale.	Aplicarea modificărilor în Hotărârile de Guvern.
3	Serviciile sunt conduse de șef serviciu.	<b>Modificarea funcției de șef serviciu în manager serviciu, cu ajustarea standardelor corespondente.</b>
4	<b>Beneficiarii și interesele acestora nu pot fi reprezentate de către CPTCD / CPTPD în diferite instanțe și necesități legale</b>	<b>Ajustarea cadrului legal privind dreptul de a reprezenta interesele rezidenților CPTCD / CPTPD în instanța de judecată.</b>
5	Lipsa altor surse de finanțare.	Acreditarea serviciilor sociale, modificarea cadrului legal, remedierea și implementarea mecanismului de achiziționare a serviciilor sociale.
<b>Recomandări pentru: Cadrul operațional</b>		
6	Asistenții sociali/lucrători sociali din CPTCD / CPTPD au prea multe dosare în gestiune.	Revizuirea numărului personalului angajat pentru serviciile sociale deschise și corelarea numărului de lucrători cu numărul de beneficiari, în conformitate cu legislația în vigoare.
7	<b>Riscul de ardere profesională a personalului, fluctuația de cadre.</b>	<b>Bugetarea și planificarea activităților de instruire a supervisorilor, activităților de supervizare.</b>
8	Perfectarea actelor interne, regulamentelor și dosarelor conform cu standardele minime de calitate.	Racordarea serviciilor sociale deschise la standarde minime de calitate.
9	În special în CC, dar și LP, beneficiarii nu știu cu ce să se ocupe toată ziua, pe timp de iarnă.	Revizuirea programului pentru ocuparea timpului liber, în special în perioada rece, pentru persoanele care nu se pot angaja în câmpul muncii.



#	Dificultatea identificată	Recomandare de remediere
<b>Recomandări pentru: Cadrul instituțional</b>		
10	Lipsa dezvoltării spre asigurarea durabilității a serviciilor sociale deschise. Riscul închiderii serviciilor sociale (cazul Hânțești).	Planificarea strategică a dezvoltării Serviciilor sociale: sensibilizarea comunității, finanțare, consolidarea echipei, activități de fundraising etc.
11	Perfectarea actelor interne în conformitate cu standardele minime de calitate.	-Dezvoltarea unui set comun de acte interne, inclusiv cu suportul OSDC-ilor care deja au elaborate modele; -Acreditarea serviciilor sociale.
12	Lipsa personalului.	Asigurarea cu personal instruit/revizuirea coraportului numărul de beneficiari personal angajat.
<b>Recomandări pentru: Finanțele</b>		
13	Lipsa descentralizării financiare a Serviciilor sociale deschise.	Respectarea principiului „banul urmează beneficiarul” și anume Hotărârii nr. 351 din 29.05.2012 pentru aprobarea Regulamentului privind redirecționarea resurselor financiare în cadrul reformării instituțiilor rezidențiale, pct. 59 „59.Redirecționarea resurselor financiare începe odată cu instituirea moratoriului la noi plasamente ale beneficiarilor în instituție și cu scăderea numărului de beneficiari în instituție, până la începerea procesului de lichidare a acesteia, prin reducerea cheltuielilor de întreținere a beneficiarilor în instituția rezidențială și majorarea cheltuielilor de asistență socială, conform principiul „banii urmează beneficiarul”. Planificarea și distribuirea echitabilă a resurselor financiare din bugetul public pentru implementarea Programului nou pentru a acoperi atât nevoile persoanele cu dizabilități în scop de prevenire a instituționalizării, cât și nevoile persoanele care urmează a fi dezinstituționalizate”.
14	Serviciile de LP/ CC sunt în totalitate dependente de bugetele CPTCD / CPTPD.	Descentralizarea financiară a serviciilor sociale de LP/ CC deschise; diversificarea prestatorilor de servicii sociale de LP/ CC.
15	Nevoia de a dezvolta strategii alternative pentru asigurarea durabilității serviciilor sociale de tip LP, pentru beneficiarii autosuficienți.	Stimularea de către fondatori, donatori, sponsori ș.a. a antreprenoriatului social de inserție în cadrul serviciilor deschise.
16	Estimarea costurilor per zi/ lună/ an beneficiar este imposibil de efectuat, pentru că bugetul LP/ CC este integrat cu cel al CPTCD / CPTPD și nu pot fi verificate separat cheltuielile indirecte (de ex. salarizare lucrători auxiliari, reparații minore, etc).	Efectuarea unui audit financiar pentru calcularea exhaustivă a costurilor reale și includerea în prețurile serviciilor a cheltuielii indirecte, care nu se regăsesc în bugetul standard aprobat pentru LP/ CC.
17	Bugetul LP/ CC este monoton și nu acoperă toate necesitățile depline (inclusiv costurile indirecte).	Trecerea de la finanțarea centralizată a serviciilor de LP/ CC, la dezvoltarea altor forme de colectare de fonduri: programe și proiecte, achiziționarea serviciilor sociale, donații și sponsorizări etc.
18	O parte din beneficiari și/ sau rudele acestora ar putea să achite pentru servicii, în cazul refuzului de trai independent/ în familie. Practica europeană impune achitarea integrală a serviciilor.	Dezvoltarea serviciilor contra cost, integral și parțial, din contul beneficiarului sau reprezentantului legal/ familiei de origine sau extinse.

#	Dificultatea identificată	Recomandare de remediere
<b>Recomandări pentru: Beneficiarii</b>		
19	Insuficiența serviciilor sociale la nivelul comunității.	<p>-Cartografierea necesității serviciilor sociale de LP/ CC la nivel local și regional, în dependență de necesitățile populației defavorizate.</p> <p>-Extinderea și dezvoltarea unor serviciilor sociale către raioanele și localitățile unde sunt beneficiari cu astfel de nevoi.</p> <p>-Asigurarea accesului la serviciile sociale create la un grup mai extins de persoane decât cele dezinstiționalizate, pentru a respecta principiul egalitate și nediscriminare în funcție de gen, tip dizabilitate, locul de trai, vârstă pentru "a nu lăsa pe nimeni în urmă".</p>
20	Ca criteriu de admitere în serviciu a Beneficiarilor nu este luat în considerare „principiul teritorialității”.	Respectarea principiului teritorialității la deschiderea serviciilor sociale și/sau dezinstiționalizarea beneficiarilor din Centrele de plasament persoanelor cu dizabilități;
21	Grad scăzut de angajare sustenabilă în câmpul muncii pentru persoanele cu nevoi speciale din LP/ CC.	<p>-Deschiderea serviciilor sociale în regiunile cu potențial de angajare în câmpul muncii, timp deplin sau parțial, a persoanelor cu dizabilități, dar apte de muncă.</p> <p>-Valorificarea potențialului uman din rândul persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale din instituțiile rezidențiale prin oferirea serviciilor de suport pentru angajarea acestora în câmpul muncii.</p>
22	Dependența beneficiarilor față de serviciile de îngrijire holistică prestate de către CPTCD / CPTPD. Refuzul unora de a părăsi instituțiile rezidențiale/ refuzul familiilor de a-l lua acasă.	Evaluarea beneficiarilor din punctul de vedere al autogestiuunii și trecerea celor capabili la viața independentă, oferindu-le, doar servicii de suport periodic; din perspectiva costurilor, există suficient raționament economic pentru a opta pentru un serviciu în care beneficiarii sunt ajutați și învățați să devină complet independenți.
23	Muncă în propria gospodărie: grădină, sere, etc, sau ca zilieri este considerată doar ca ludoterapie nu și ca sursă de venit.	Beneficiarii care sunt capabili să obțină un venit din angajare sau prin munca din propria gospodărie agricolă, trebuie încurajați să-și îmbunătățească nivelul de trai de sine stătător.
24	Beneficiarii greu se adaptează vieții independente, greu găsesc un loc de muncă, din lipsa de abilități.	Crearea serviciilor de educație pe tot parcursul vieții beneficiarilor, pentru ca aceștia să capete abilități care i-ar ajuta în activitatea lucrativă generatoare de venit.
25	O parte din beneficiari și/ sau rudele acestora ar putea să achite pentru servicii, în cazul refuzului de trai independent/ în familie. Practica europeană impune achitarea integrală a serviciilor.	Dezvoltarea serviciilor contra cost, integral și parțial, din contul beneficiarului sau reprezentantului legal/ familiei de origine sau extinse.
26	O bună parte dintre beneficiari nu au stabilite indemnizații, pensii sau acestea nu corespund standardelor. Beneficiarii nu contribuie din acestea la acoperirea cheltuielilor din servicii	Revizuirea dosarelor existente pentru: stabilirea alocațiilor sau pensiilor pentru grad de dizabilitate, achitarea serviciilor de către reprezentanții legali, familia biologică sau extinsă a beneficiarilor.

#	Dificultatea identificată	Recomandare de remediere
<b>Recomandări pentru: Beneficiarii</b>		
27	O bună parte din beneficiari ar putea fi reintegrați în familie.	-Oferirea serviciilor de mediere familiilor/persoanelor cu dizabilități. -Dezvoltarea programului de angajare asistată și pentru beneficiarii din cadrul serviciului LP/CC. -Dezvoltarea parteneriatelor cu centrele de sănătate mentală.
28	Multe comunități, inclusiv câteva APL, s-au opus deschiderii de servicii, continue să blocheze activitatea acestora.	Sensibilizarea opiniei publice și a comunității pentru extinderea și asigurarea sustenabilității serviciilor sociale.
29	În cadrul CPTCD / CPTPD au fost cazuri de naștere a copiilor din cupluri formate de beneficiari. Nu au fost înregistrate astfel de cazuri în serviciile evaluate.	-Este nevoie de a dezvolta servicii și programe specializate pentru îngrijirea acestor copii, garantând dreptul acestora la viață, sănătate și dezvoltare într-un mediu sigur. Extinderea serviciilor de educație privind sănătatea reproductivă și transmiterea bolilor către persoanele cu dizabilități psiho-neurologice, de ex. prin cooperarea cu programe deja existente precum Neovita, centrele prietenoase tinerilor, etc. -Instruirea personalului din servicii pentru ca aceștia să poată explica aceste subiecte beneficiarilor.
<b>Recomandări pentru: Accesibilitate</b>		
30	Gradul scăzut de accesibilitate a locuințelor.	Elaborarea standardelor minime de referință pentru viitoarele locuințe destinate beneficiarilor.
31	Accesul îngreunat la servicii comunitare, sociale și locurile de muncă	Modificarea căilor de acces și a adaptarea locuințelor la nevoile persoanelor cu mobilitate redusă. Amplasarea viitoarelor LP/ CC în regiunii cu accesibilitate sporită la servicii, conform cu standardele minime.

## 6. Concluzii

Studiului "Evaluarea serviciilor sociale „Locuință Protejată” și „Casă Comunitară” din Republica Moldova” și-a propus să înțeleagă gradul de maturitate a serviciilor oferite, precum și impactul acestora asupra: i) beneficiarilor, ii) angajaților serviciilor, iii) CPTCD / CPTPD, iv) comunităților unde au fost plasate, v) accesibilității serviciilor; vi) bugetului.

Evaluarea a constatat că serviciile de LP/ CC sunt extrem de necesare întregului sistem și societății, răspunzând rigorilor actuale privind asigurarea dreptului persoanelor cu nevoi speciale la un trai decent, cerut prin Convențiile internaționale,<sup>8</sup> legislația Republicii Moldova și a standardelor minime de calitate.

Chiar dacă mai este mult de lucru pentru a integra persoanele cu dizabilități în tot circuitul social, cum ar fi depășirea barierelor de stigmă socială și elaborarea de acte și regulamente interne serviciilor, impactul

<sup>8</sup> Convenția ONU cu privire la Drepturile Persoanelor cu Dizabilități

pozitiv pe care îl are dezinstituționalizarea asupra beneficiarilor în serviciile deja existente, este un argument puternic pentru accelerarea „Programului național de dezinstituționalizare a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale din instituțiile rezidențiale gestionate de Agenția Națională de Asistență Socială pentru anii 2018-2026,,.

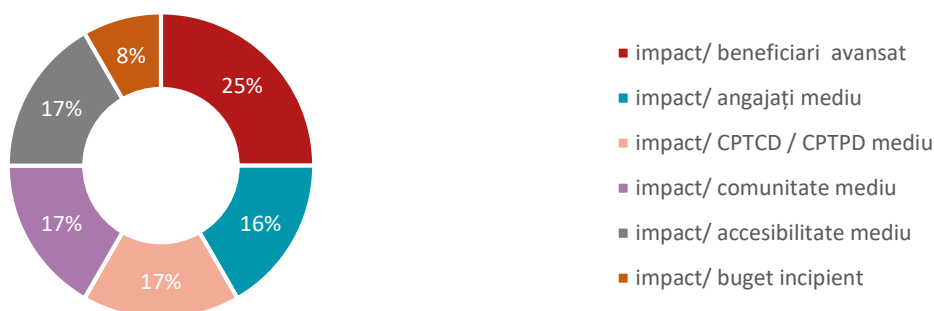
Totuși, în baza datelor disponibile, se poate afirma că acesta are nevoie de o revizuire, în special în privința pilotării și implementării metodelor de dezinstituționalizare și timpului necesar pentru adaptarea comunităților, serviciilor și a beneficiarilor, dar și de-o suplimentare financiară pentru a putea fi realizat ca atare. Cert este faptul că beneficiarii vizați, vor rămâne în continuare dependenți de asistența socială din partea statului, datorită gradului ridicat de vulnerabilitate, iar serviciile de tip LP/ CC nu pot fi tratate similar cu celelalte servicii care ar putea genera venituri chiar și minime.

De aceea este important că bugetele pentru serviciile de LP/ CC să fie planificate separat de bugetele CPTCD / CPTPD, în care să fie reflectate toate cheltuielile reale, inclusiv cele indirecte, precum și să conțină suficiente resurse pentru personal, instruirea și supervizarea acestuia, lucru cu familia de origine și comunitatea prin reintegrarea familială și comunitară, instruirea beneficiarilor apriori dezinstituționalizării.

În același timp, este important ca serviciile sociale de tip Locuință protejată și Casă Comunitară să fie organizate respectându-se principiul autonomiei persoanei, autonomiei și diversificării financiare, distribuției geografice proporționale și „banul urmează beneficiarul,,. Primordial rămânând activitatea de prevenire a instituționalizării și creării unui mediu familial și social favorabil menționării în comunitate și dezvoltării potențialului uman al persoanelor cu dizabilități psiho-neuronale.

Din punctul de vedere al gradului de maturitate măsurat, putem concluda că serviciile evaluate au:

- i) un grad avansat de impact pozitiv asupra beneficiarilor dezinstituționalizați;
- ii) un grad mediu de impact pozitiv asupra angajaților serviciilor;
- iii) un grad mediu de impact pozitiv asupra CPTCD / CPTPD;
- iv) un grad mediu de impact pozitiv asupra comunităților unde au fost plasate;
- v) un grad mediu de impact pozitiv asupra accesibilității pentru persoanele în scaun de rotile;
- vi) un grad incipient de impact pozitiv asupra bugetului.



**Serviciile prestate în cadrul celor 12 LP și 3 CC evaluate pot fi considerate de succes datorită calității muncii prestate de către angajați și a gradului de adaptare deja obținut de beneficiarii plasați. Rămâne de ajustat cadrul normativ și de elaborat seturile de acte interne pentru a garanta calitatea actului managerial pe termen mediu.**

---

## 7. Fișa de evaluare generală per serviciu

### 7.1. CPTCD Orhei - Centrul de plasament temporar pentru copii cu dizabilități, mun. Orhei", or. Orhei, str. Valeriu Cupcea 4

Data evaluării – 28.10.2022.

- 1.1. Locuință Protejată nr.1 Orhei, str. Lupu, 177/A, ap.20.
- 1.2. Casă Comunitară Orhei, s. Ciocîlteni.
- 1.3. Casă Comunitară Orhei, s. Mălăiești.

#### 1. Management strategic

CPTCD Orhei, în procesul de dezinstituționalizare, are dezvoltate mai multe servicii sociale pentru persoane cu dizabilități: Locuință protejată și Casă Comunitară. Conform Standardelor minime de calitate *Prestatorul de servicii asigură dezvoltarea planificată a serviciului în corespundere cu schimbarea necesităților beneficiarilor, comunității, schimbările produse în politica de protecție a persoanelor cu dizabilități, abordările strategice și metodologice noi.* În acest context menționăm faptul că Servicii sociale evaluate nu dispun de un Plan strategic, doar sunt careva activități care sunt incluse în Planul strategic al CPTCD Orhei. Lipsesc Planul anual de activitate pentru Serviciu social Casa Comunitară și Serviciu social Locuință protejată.

Regulamentele de organizare și funcționare a serviciilor sociale sunt elaborate în conformitate cu HG nr. 885 din 28.12.2015 și HG nr. 711 din 09.08.2010, dar lipsesc în Regulament prevederi privind criteriile de admitere a beneficiarilor în serviciu și de încheiere a contractului/acordului de plasament. Regulamentele au fost elaborate tipizat, fără a lua în considerare specificul fiecărui Serviciu, sustenabilitatea lui în continuare, regulile privind buna funcționare și organizare a Serviciilor sociale și inclusiv sursa de finanțare a Serviciilor.

Manualul de proceduri este în proces de elaborare, ceea ce îngreunează buna organizare și funcționare a Serviciului. În schimb, s-a depus efort pentru elaborarea Regulamentului privind prelucrarea datelor cu caracter personal și Procedura privind protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

#### 2. Managementul resurselor umane

Conform Standardelor minime de calitate structura de personal a serviciului Casă Comunitară include: directorul casei, lucrători sociali, bucătar, și după caz, asistent medical precum și alt personal specializat în comunitate (psihopedagog, logoped, kinetoterapeut etc.).

În cadrul CPTCD Orhei nu există organigramă aparte pentru fiecare Serviciu social de Casă Comunitară. Personalul care activează în servicii este angajat în cadrul CPTCD Orhei. Structura de personal al serviciilor evaluate include: șef servicii sociale și lucrători sociali care lucrează în ture. Psihologul și medicul CPTCD se implică după necesități. Personal specializat din comunitate (psihopedagog, logoped, kinetoterapeut etc.) nu este implicat, iar din motive de distanță de CPTCD beneficiarii din Casa Comunitară nu beneficiază de astfel de servicii.

Beneficiarii Casei Comunitare și a Locuinței Protejate sunt luați la evidență medicului de familie din comunitate, dar în cazul imposibilității internării în spital pentru tratament, beneficiarul este reîntors la Centru pentru administrarea tratamentului prescris.

---

La moment numărul total de persoane care lucrează zilnic în Serviciu asigură un raport constant personal/beneficiar pentru 24 ore/zi, în decursul întregului an, sunt angajați 5 lucrători sociali pentru 2 Case comunitare.

Recrutarea, evaluarea și angajarea personalului este realizată prin concurs de către CPTCD Orhei. Pentru fiecare poziție a personalului Serviciului există o fișă a postului, dar la moment nu este corelată cu scopul și obiectivele Serviciului, în care sunt prevăzute rolul și responsabilitățile angajatului, calificarea, experiența, abilitățile profesionale, calitățile morale etc. Dosarele individuale ale personalului sunt păstrate în cadrul CPTCD Orhei. CPTCD Orhei nu are voluntari în prestarea Serviciului. CPTCD Orhei, în calitate de prestator de servicii, instruieste angajații conform standardelor minime de calitate, dar lipsește un program de formare inițială și continuă pentru anul 2022.

Supervizarea angajaților este realizată de către **șeful** servicii sociale, dar la fel nu există un program de supervizare și tematica orelor de supervizare. Evaluarea performanțelor se realizează în conformitate cu HG nr. 1231 din 12.12.2018 pentru punerea în aplicare a prevederilor Legii nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar, pe intern este elaborat un Regulament de evaluare a performanțelor.

Una din problemele cu care se confruntă Serviciile sociale fiind lipsa personalului auxiliar: lăcătuș, instalator tehnic și alte persoane necesare pentru repararea locuințelor. CPTCD Orhei asigură reparația cu suportul personalului auxiliar angajat după statele de personal în Centru.

### 3. Infrastructura disponibilă

Serviciul social de Casă Comunitară funcționează într-o casă la sol, iar Locuința protejată într-un apartament la sol. Serviciile sunt amplasate în comunitate, dar permite accesul minim al beneficiarului la toate resursele comunității. Serviciile evaluate corespund standardelor minime de calitate. Pentru detalii tehnice a se vedea cap. 8. Fișa de evaluare tehnică și accesibilitate per organizație.

### 4. Satisfacția beneficiarului

La deschiderea serviciului, prestatorul a informat comunitatea despre scopul, obiectivele și specificul serviciului. Beneficiarii CC și LP au fost selectați din cadrul beneficiarii CPTCD Orhei, dar prestatorul nu dispune și nu aplică o procedură clară de admitere a beneficiarilor în serviciu. Serviciile sociale satisfac necesitățile individuale ale beneficiarilor cu referire la mediu și condițiile de trai. Pentru fiecare beneficiar este elaborat un plan individualizat de asistență.

Revizuirea PIA se realizează în termen. **Șeful** servicii sociale elaborează și revizuire PIA împreună cu colegii din centru și lucrătorul social care activează direct în serviciu.

Vizitele membrilor familiilor sunt asigurate, dar din 16 beneficiari numai 2-3 beneficiari mențin legătura cu familia biologică și extinsă și mai mult prin intermediul sunetelor telefonice.

CPTCD Orhei nu are elaborată o procedură de monitorizare și evaluare a plasamentului beneficiarului. Nu este stabilit un program fix de monitorizare din partea **șefului** de servicii sociale, evaluarea și monitorizarea se efectuează sporadic din motive lipsa transportului și a timpului.

CPTCD Orhei nu are elaborată o procedură privind suspendarea și încetarea plasamentului beneficiarului care este plasat la moment în Serviciu. De altfel, nu este aplicată o procedură pentru a stabili gradul de satisfacție a beneficiarilor de serviciile care îi sunt prestate.

Din discuțiile evaluatorilor cu beneficiarii, aceștia s-au arătat satisfăcuți de atitudinea personalului, de mâncarea lor și implicarea în comunitate. Doi beneficiari din CC ajută, contra cost (un preț simbolic),



---

locuitorii din comunitate în îngrijirea gospodăriilor. Beneficiarii din CC din Mălăiești sunt capabili, sub supravegherea lucrătorului social, să facă cumpărături simple ca **pâine**, apă dulce, înghețată. Fiecare beneficiar din cadrul acestui serviciu poate să se implice la pregătirea hranei, activității de amenajare a teritoriului de lângă casă și creșterea animalelor. Beneficiarii din Casa Comunitară din Ciocilteni sunt mai puțin implicați în activități din motivul abilităților sale scăzute de autodeservire.

În ceea ce privește Locuința protejată beneficiarii se implică mai activ în activitățile de preparare a hranei, procurarea de produse alimentare și inclusiv sunt angajați neoficial în muncă. Au fost procurate un șir de bunuri personale și pentru amenajarea locuinței. Din 4 beneficiari, un beneficiar lucrează ocazional în construcții, altul cerșește pe rețelele de socializare și în stradă, ceilalți doi beneficiari au abilități scăzute și nu este posibil să se angajeze în câmpul muncii.

#### **5. Stilul de networking / parteneriat**

Centru are un șir de donatori și parteneriate cu organizații nonguvernamentale regionale, naționale și internaționale. Serviciile sociale de Casă Comunitară și Locuință protejată nu au parteneriate și activități comune cu APL de nivelul I și II și nici cu organizații necomerciale sau alte persoane juridice. Sunt cazuri de donații personale din partea persoanelor fizice.

#### **6. Capacitatea de marketing și promovare a Serviciilor**

Serviciile nu sunt promovate în comunitate. Beneficiarii și reprezentanți legali ale beneficiarilor nu cunosc scopul și obiectivele Serviciului.

#### **7. Monitorizarea și evaluarea serviciului**

Centru nu are o procedură clară de monitorizarea și evaluare a Serviciului.

#### **8. Managementul riscurilor**

Centru nu are elaborată o Strategie/Plan de evaluare a riscurilor în cazul prestării Serviciilor sociale și nici nu aplică strategii de remediere.

#### **9. Sustenabilitatea serviciilor**

Serviciile sociale sunt finanțate din bugetul comun al CPTCD Orhei. Nu există buget aparte pentru fiecare serviciu. Bunurile imobile și bunurile mobile aparțin cu drept de proprietate al centrului, nu sunt încheiate contracte de comodat sau locațiune. Serviciile comunale sunt integral achitate din bugetul centrului. Beneficiarii nu achită serviciile sociale chiar dacă activează în câmpul muncii.

Serviciul social Casă Comunitară are același meniu ca și CPTCD Orhei, iar produsele alimentare sunt procurate de centru și transmise de 2 ori pe săptămână la serviciu. Cea mai mare problemă este repararea defecțiunilor tehnice ale bunurilor și reparația cosmetică în locuință, care este asigurată de personalul tehnic al Centrului, dar nu este inclus în bugetul serviciului de LP/CC. În cadrul LP meniul ține cont de preferințele beneficiarilor și produsele alimentare existente, iar asigurarea cu produse alimentare rămâne a fi obligația CPTCD.

Nu există fonduri de rezervă pentru asigurarea sustenabilității serviciilor. Din discuțiile cu angajații Centrului și cei a serviciilor sociale evaluate, în cazul trecerii serviciilor la autogestiune riscul de închidere al acestora este unul mare.

CPTCD Orhei nu are elaborat un plan de colectare de fonduri suplimentare din diferite surse de venit pentru asigurarea sustenabilității serviciilor sociale deschise.

#### **Concluzii:**

### 1. Locuință Protejată nr.1 Orhei, str. Lupu, 177/A, ap.20, este un serviciu cu capacitate medie.

Astfel, a acumulat următorul punctaj, în procesul evaluării de 121 de puncte din 189 posibile, echivalentul a 64,02 % din capacitatea totală de prestări servicii.

Nivelul estimat al gradului de conformitate al serviciilor fiind unul **mediu**.

#	Categorie	Punctaj maxim posibil	Punctaj acumulat Evaluare
1	Informații despre serviciul prestat		
2	Management strategic	21	9
3	Managementul resurselor umane	30	24
4	Infrastructura disponibilă	33	26
5	Satisfacția clientului	42	39
6	Stilul de networking / parteneriat	15	10
7	Capacitatea de marketing și promovare a produselor	12	5
8	Monitorizarea și evaluarea serviciului	9	3
9	Managementul riscurilor	6	1
10	Sustenabilitatea serviciilor	21	4
<b>Punctaj total</b>		<b>189</b>	<b>121</b>
		<b>100%</b>	<b>64,02%</b>

### 2. Casă Comunitară Orhei, s. Ciocîlteni este un serviciu cu capacitate medie.

Astfel, a acumulat următorul punctaj, în procesul evaluării de 118 de puncte din 189 posibile, echivalentul a 62,43 % din capacitatea totală de prestări servicii.

Nivelul estimat al gradului de conformitate al serviciilor fiind unul **mediu**.

#	Categorie	Punctaj maxim posibil	Punctaj acumulat Evaluare
1	Informații despre serviciul prestat		
2	Management strategic	21	9
3	Managementul resurselor umane	30	24
4	Infrastructura disponibilă	33	23
5	Satisfacția clientului	42	39
6	Stilul de networking / parteneriat	15	10
7	Capacitatea de marketing și promovare a produselor	12	5
8	Monitorizarea și evaluarea serviciului	9	3
9	Managementul riscurilor	6	1
10	Sustenabilitatea serviciilor	21	4
<b>Punctaj total</b>		<b>189</b>	<b>118</b>
		<b>100%</b>	<b>62,43%</b>

### 3. Casă Comunitară Orhei, s. Mălăiești

Astfel, a acumulat următorul punctaj, în procesul evaluării de 123 de puncte din 189 posibile, echivalentul a 65,07 % din capacitatea totală de prestări servicii.

Nivelul estimat al gradului de conformitate al serviciilor fiind unul **mediu**.

#	Categorie	Punctaj maxim posibil	Punctaj acumulat Evaluare
1	Informații despre serviciul prestat		
2	Management strategic	21	9
3	Managementul resurselor umane	30	24
4	Infrastructura disponibilă	33	28
5	Satisfacția clientului	42	39
6	Stilul de networking / parteneriat	15	10
7	Capacitatea de marketing și promovare a produselor	12	5
8	Monitorizarea și evaluarea serviciului	9	3
9	Managementul riscurilor	6	1
10	Sustenabilitatea serviciilor	21	4
<b>Punctaj total</b>		<b>189</b>	<b>123</b>
		<b>100%</b>	<b>65,07%</b>

#### Recomandări:

- Pentru o bună organizare și funcționare a serviciilor este necesar elaborarea Planului anual și strategic;
- Arhivarea tuturor instrucțiunilor, regulamentelor și a modelelor de documente în cadrul unui Manual operațional;
- Dosarele beneficiarilor corespund gradului de conformitate, în unele cazuri este realizat suplimentar și alte fișe de monitorizare pentru a observa creșterea în activitățile de autodeservire și de dezvoltare a beneficiarilor;
- Cu toate că numărul de personal nu este suficient conform standardelor minime de calitate se reușește să se lucreze cu beneficiari și organizarea traiului lor ca într-un mediu familial;
- Beneficiarii sunt satisfăcuți de mediu și de activitatea personalului;
- Beneficiarii se implică în activitățile gospodărești, creșterea animalelor, sunt interesați să frecventeze activitățile extracurriculare din comunitate și din rnl. Orhei sau mun. Chișinău;
- Pentru eficientizarea activității și asigurarea sustenabilității serviciilor este nevoie de elaborat și de implementat o strategie de remediere a riscurilor și un plan de sensibilizare și colectare de fonduri.

## 7.2. CPTCD Hâncești - Centrul de plasament temporar pentru copii cu dizabilități, mun. Hâncești " or. Hâncești , str. A. Marinescu

Data evaluării - 30.11.2022

- Casă Comunitară or. Hâncești;
- Locuință Protejată, Hâncești , s. Mereșeni;
- Locuință Protejată, or. Ialoveni.

### 1. Management strategic

În cadrul evaluării CPTCD Hâncești a serviciilor sociale: Locuință protejată din sat. Mereșeni, rnl Hâncești, Casă Comunitară din or. Hâncești și Locuință protejată din rnl Ialoveni putem menționa următoarele.

Serviciile Sociale Locuință protejată din sat. Mereșeni, rnl Hâncești , Casă Comunitară din or. Hâncești nu dispun de Plan strategic și Plan anual de activitate. Regulamente de organizare și funcționare sunt tipizate în conformitate cu cadru normativ în vigoare.

---

Manualul de proceduri nu este elaborat ca un tot întreg, ci reprezintă un șir de instrucțiuni și regulamente dispersate. Lipsește Procedura/Politică/Regulamentul privind prelucrarea datelor cu caracter personal și Procedura privind protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

Locuința protejată din rnl Ialoveni a fost deschisă în baza acordului de colaborare încheiat cu AO „Parteneriate pentru fiecare copil” în 2019.

Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului Social „Locuință protejată” din raionul Ialoveni este unul mai detaliat și cuprinde un șir de instrucțiuni specifice necesare pentru buna funcționare a Serviciului și în conformitate cu Standardele minime de calitate.

## **2. Managementul resurselor umane**

Conform Standardelor minime de calitate structura de personal a serviciului Casă Comunitară include: directorul Casei, lucrători sociali, bucătar și, după caz, asistent medical și alt personal specializat în comunitate (psihopedagog, logoped, kinetoterapeut etc.).

În cadrul CPTCD Hâncești nu există organigramă aparte pentru Casa Comunitară și Locuința Protejată, iar structura de personal include: șef servicii sociale (care este angajat și în calitate de asistent social pentru toți beneficiarii ale Centrului), lucrători sociali, în caz de necesitate intervine psihologul și medicul Centrului.

Personal specializat din comunitate (psihopedagog, logoped, kinetoterapeut etc.) nu este implicat, din motive de distanță între centru și serviciile sociale evaluate beneficiarii din Casa Comunitară nu beneficiază de astfel de servicii. La moment numărul total de persoane care lucrează zilnic în serviciu asigură raport constant personal/beneficiar pentru 24 ore/zi, în decursul întregului an. Deoarece beneficiarii au fost transferați înapoi în centru, iar activitatea CC din or. Hâncești și a LP din sat. Mereșeni, raionul Hâncești a fost suspendată pe timp de iarnă, personalul angajat supraveghează casele de locuit și își îndeplinesc atribuțiile în grupele din cadrul CPTCD, unde au fost plasați beneficiarii.

Recrutarea, evaluarea și angajarea personalului este realizată de către persoana responsabilă din cadrul CPTCD Hâncești. Cea mai mare parte din angajați au fost selectați din cadrul CPTCD care cunosc beneficiarii și care locuiesc la o distanță accesibilă pentru atribuțiilor sale de serviciu în cadrul serviciilor sociale.

Pentru fiecare poziție din statele de personal există o fișă a postului, dar care la moment nu este corelată cu scopul și obiectivele serviciului, în care sunt prevăzute rolul și responsabilitățile angajatului, calificarea, experiența, abilitățile profesionale, calitățile morale etc. Dosarele individuale ale personalului sunt păstrate în cadrul CPTCD Hâncești.

CPTCD Hâncești nu are antrenați voluntari în prestarea Serviciului. CPTCD Hâncești în calitate de Prestator de Serviciu instruește angajații conform standardelor minime de calitate, dar lipsește un program de formare inițială și continuă pentru anul 2022.

Supervizarea angajaților este realizată de către șeful servicii sociale, dar la fel nu există un program de supervizare și tematica orelor de supervizare. Evaluarea performanțelor se realizează în conformitate cu HG nr. 1231 din 12.12.2018 pentru punerea în aplicare a prevederilor Legii nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar, pe intern este elaborat un Regulament de evaluare a performanțelor.

## **3. Infrastructura disponibilă**

Serviciul social CC din or. Hâncești și LP din sat. Mereșeni funcționează la casă la sol, iar locuința protejată din rnl. Ialoveni este amplasată într-un apartament la primul etaj. Serviciile sunt amplasate în

---

comunitate, dar permite minim accesul beneficiarului la toate resursele. Serviciile evaluate corespund standardelor minime de calitate. *Pentru detalii tehnice: Anexa - Raport de evaluare tehnică și accesibilitate.*

#### **4. Satisfacția beneficiarului**

Prestatorul a informat comunitatea la deschiderea serviciului despre scopul, obiectivele și specificul Serviciului. Beneficiarii CC și a LP au fost selectați din cadrul beneficiarilor CPTCD Hâncești. Din discuțiile cu beneficiarii și din discuțiile cu angajații serviciilor nu au fost identificate criteriile de admitere a beneficiarilor în servicii. Nu au fost elaborate aparte instrucțiuni privind admiterea și plasamentul beneficiarilor în cadrul Serviciilor.

Conform standardelor minime de calitate pentru fiecare beneficiar sunt elaborate Planul individualizat de asistență, iar revizuirea lui se realizează în termen. Dosarele beneficiarilor sunt plasate în centru și în cadrul serviciilor sociale și conțin toate actele necesare pentru completarea dosarului conform legislației în vigoare. Șeful servicii sociale elaborează și revizuire PIA împreună cu colegii din centru și lucrătorul social care activează direct în serviciu. Se depune efort pentru menținerea legăturii cu familia biologică și extinsă, dar vizitele membrilor familiilor sunt foarte rare, iar legătura se menține prin intermediul sunetelor telefonice.

CPTCD Hâncești nu are elaborată o procedură de monitorizare și evaluare a plasamentului beneficiarului în cadrul Serviciilor sociale evaluate. Nu este stabilit un program fix de monitorizare a serviciului din partea șefului servicii sociale, evaluarea și monitorizarea se efectuează sporadic din motive lipsa transportului și a timpului. Mai des, șeful monitorizează activitatea LP din sat. Mereșeni, unde este domiciliu.

CPTCD Hâncești nu are elaborată o procedură privind suspendarea și încetarea plasamentului beneficiarului care este plasat la moment în Serviciu. De altfel nu este aplicată o procedură pentru a stabili gradul de satisfacție a beneficiarilor de serviciile care îi sunt prestate. Chestionarele de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarului sunt anexate la dosar.

Din discuțiile evaluatorilor cu beneficiarii ei s-au arătat satisfăcuți de atitudine personalului, de mâncare lor și implicarea lor în comunitate.

La momentul evaluării, Directorul CPTCD Hâncești a luat decizia și a suspendat activitatea Casei Comunitare din Hâncești și a Locuinței protejate din sat. Mereșeni, raionul Hâncești, argumentând decizia cu Hotărârea Comisiei pentru Situații Excepționale a Republicii Moldova.

Beneficiarele din Casa Comunitară or. Hâncești încearcă să ajute vecinii cu treburi gospodărești pentru un preț simbolic. Din 6 beneficiare, 3 beneficiare au abilități de a se autoservi, pregătesc mâncare și conserve pentru iarnă, cresc animale domestice (iepuri) și au grijă de ele. Împreună cu lucrătorul social achiziționează produse alimentare din magazinul din localitate, frecventează biserica la sărbători. Beneficiarele din cadrul LP din sat. Mereșeni, rnl Hâncești sunt mai puțin implicate în activitățile Casei, dar locuind în centrul satului participă mai mult în viața comunității: festivaluri, concerte, jocuri sportive. La fel au animale domestice și prelucrează terenul aferent locuinței sale.

Beneficiarii din cadrul LP din raionul Ialoveni sunt cu abilități mai bune comparativ cu celelalte servicii evaluate. Periodic se angajează în câmpul muncii, au dezvoltate abilități de autodeservire.

#### **5. Stilul de networking / parteneriat**

Centru are un șir de donatori și parteneriate cu organizații neguvernamentale. Serviciile sociale de LP/CC nu au parteneriate și activități comune cu APL de nivelul I și II și nici cu organizații necomerciale, persoane juridice. Locuința protejată din sat. Mereșeni, rnl Hâncești are un parteneriat frumos cu APL de nivelul I, doar că nu este elaborat pe suport de hârtie. Excepție este locuința protejată din rnl Ialoveni

care a fost deschisă și funcționează în parteneriat cu AO „Parteneriate pentru fiecare copil„. Vecinii cunosc despre beneficiarii Serviciilor, periodic poate să-i invite pentru acordarea ajutorului la treburi gospodărești. Sunt cazuri de donații personale.

#### 6. Capacitatea de marketing și promovare a Serviciilor

Serviciile sociale nu sunt promovate în comunitate și nici în alt mod pentru a atrage noi fonduri. Beneficiarii sau reprezentanți legali ale beneficiarilor nu cunosc despre scopul și obiectivele serviciului.

#### 7. Monitorizarea și evaluarea serviciului

CPTCD Hâncești nu are o procedură clară de monitorizarea și evaluare a activității serviciilor.

#### 8. Managementul riscurilor

CPTCD Hâncești nu elaborat un document care evaluează riscurile prestării serviciilor sociale și nici nu aplică strategii de remediere.

#### 9. Sustenabilitatea serviciilor

Serviciile sociale sunt finanțate din bugetul comun al CPTCD Hâncești. Nu există buget aparte pentru fiecare Serviciu. Bunurile imobile și bunurile mobile aparțin cu drept de proprietate al CPTCD, nu sunt încheiate contracte de comodat sau locațiune. Serviciile comunale sunt integral achitate din bugetul CPTCD. Beneficiarii nu achită serviciile sociale chiar dacă activează în câmpul muncii.

La moment serviciile au suspendat activitate din lipsa surselor energetice pentru a achita serviciile comunale pe timp de iarnă.

Nu există fonduri de rezervă pentru asigurarea sustenabilității serviciilor, din discuțiile cu angajații CPTCD și a serviciilor, iar în cazul trecerii serviciilor la autogestiune riscul de închidere al acestora este unul mare. CPTCD Hâncești nu are elaborat un plan de colectare de fonduri suplimentare din diferite surse de venit pentru asigurarea sustenabilității serviciilor sociale deschise.

#### Concluzii:

##### 1. Casă Comunitară or. Hâncești este un serviciu cu capacitate medie.

Astfel, a acumulat următorul punctaj, în procesul evaluării de 101 de puncte din 189 posibile, echivalentul a 62,43 % din capacitatea totală de prestări servicii.

Nivelul estimat al gradului de conformitate al serviciilor fiind unul **mediu**.

#	Categorie	Punctaj maxim posibil	Punctaj acumulat Evaluare
1	Informații despre serviciul prestat		
2	Management strategic	21	7
3	Managementul resurselor umane	30	17
4	Infrastructura disponibilă	33	21
5	Satisfacția clientului	42	36
6	Stilul de networking / parteneriat	15	8
7	Capacitatea de marketing și promovare a produselor	12	6
8	Monitorizarea și evaluarea serviciului	9	3
9	Managementul riscurilor	6	0
10	Sustenabilitatea serviciilor	21	3
<b>Punctaj total</b>		<b>189</b>	<b>101</b>
		<b>100%</b>	<b>53,43%</b>



## 2. Locuință Protejată, Hâncești , s. Mereșeni este un serviciu cu capacitate medie

Astfel, a acumulat următorul punctaj, în procesul evaluării de 104 de puncte din 189 posibile, echivalentul a 55,02 % din capacitatea totală de prestări servicii.

Nivelul estimat al gradului de conformitate al serviciilor fiind unul **mediu**.

#	Categorie	Punctaj maxim posibil	Punctaj acumulat Evaluare
1	Informații despre serviciul prestat		
2	Management strategic	21	7
3	Managementul resurselor umane	30	17
4	Infrastructura disponibilă	33	24
5	Satisfacția clientului	42	36
6	Stilul de networking / parteneriat	15	8
7	Capacitatea de marketing și promovare a produselor	12	6
8	Monitorizarea și evaluarea serviciului	9	3
9	Managementul riscurilor	6	0
10	Sustenabilitatea serviciilor	21	3
<b>Punctaj total</b>		<b>189</b>	<b>104</b>
		<b>100%</b>	<b>55,02%</b>

## 3. Locuință Protejată, or. Ialoveni este un serviciu cu capacitate medie

Astfel, a acumulat următorul punctaj, în procesul evaluării de 120 de puncte din 189 posibile, echivalentul a 63,49 % din capacitatea totală de prestări servicii.

Nivelul estimat al gradului de conformitate al serviciilor fiind unul **mediu**.

#	Categorie	Punctaj maxim posibil	Punctaj acumulat Evaluare
1	Informații despre serviciul prestat		
2	Management strategic	21	11
3	Managementul resurselor umane	30	17
4	Infrastructura disponibilă	33	29
5	Satisfacția clientului	42	36
6	Stilul de networking / parteneriat	15	10
7	Capacitatea de marketing și promovare a produselor	12	6
8	Monitorizarea și evaluarea serviciului	9	3
9	Managementul riscurilor	6	0
10	Sustenabilitatea serviciilor	21	8
<b>Punctaj total</b>		<b>189</b>	<b>120</b>
		<b>100%</b>	<b>63,49%</b>

### Recomandări:

- Pentru o bună organizare și funcționare a serviciilor este necesar elaborarea Planului anual și strategic;
- Elaborarea Politicii privind asigurarea securității informaționale a datelor cu caracter personal.
- Arhivarea tuturor instrucțiunilor, regulamentelor și a modelelor de documente în cadrul unui manual operațional;
- Dosarele beneficiarilor corespund gradului de conformitate;

- Angajarea suplimentar a personalului calificat pe domeniu social;
- Instruirea continuă a personalului în diferite domenii privind persoanele cu dizabilități;
- Organizarea supervizării angajaților conform unui grafic prestabilit;
- Cu toate că numărul de personal nu este suficient conform standardelor minime de calitate se reușește să se lucreze cu beneficiari și organizarea traiului lor ca într-un mediu familial;
- Beneficiarii foarte mult își doresc să se întoarcă în mediu sau familial și să plece din CPTCD;
- Beneficiarii sunt satisfăcuți de mediu și de activitatea personalului;
- Beneficiarii se implică în activitățile gospodărești, creșterea animalelor, sunt interesați să frecventeze activitățile extra curriculare din comunitate;
- Pentru eficientizarea activității și asigurarea sustenabilității serviciilor este nevoie de elaborat și de implementat o strategie de remediere a riscurilor și un plan de sensibilizare și colectare de fonduri;
- Dezvoltarea parteneriatelor/colaborărilor cu organizații neguvernamentale, administrația publică de nivelul I și II, instituțiile de învățământ și medicale etc.

### **7.3. CPTPD Bălți - Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), mun. Bălți", or. Bălți, str. Veteranilor 3/1**

Data evaluării – 07.12.2022.

- a) Locuință Protejată Fălești, s. Pîrlița;
- b) Locuință Protejată Rîșcani, str. Eternității, 1, ap. 37;
- c) Locuință Protejată Bălți, str. Lesecico,18, ap.1.

#### **1. Management strategic**

Serviciile sociale dezvoltate de CPTPD Bălți dispun de Plan Strategic și Plan anual de activitate în conformitate cu HG nr. 711 din 09.08.2010. Regulamentul de organizarea și funcționare a LP este unul funcțional și elaborat în conformitate cu cadrul legal în vigoare. Menționăm faptul că LP dezvoltate de CPTPD Bălți au un Manual operațional elaborat în conformitate cu ghidul Ministerului Muncii și Protecției Sociale care conține proceduri, instrumente de lucru și modele de documente, ca exemplu: Procedura de izolare a corpului neînsuflețit a beneficiarului decedat, Plan de eficientizare a managementului riscului, Procedura pentru comunicare externă și comunicare internă etc.

În ceea ce privește elaborarea documentelor CPTPD Bălți deține un grad de conformitate înalt pentru o bună funcționare a serviciilor sociale dezvoltate.

#### **2. Managementul resurselor umane**

CPTPD Bălți are elaborată o organigramă pentru întreg CPTPD, iar activitatea Locuințelor protejate cade sub incidența Șefului Serviciilor Sociale, care are în subordinea sa asistenți sociali, lucrători sociali și psiholog.

Structura de personal a serviciilor include lucrătorul social, care lucrează 5 zile din 7 zile săptămânale și 8 ore din 24 ore, deci beneficiarii pe timp de noapte și weekend sunt lăsați singuri fără supraveghere.

Recrutarea, evaluarea și angajarea personalului este realizată de către persoana responsabilă din cadrul CPTPD Bălți. Dosarul angajatului corespunde legislației muncii Republicii Moldova și conține: contractul individual de muncă, fișa personală, ordinele de concediere, certificatele de instruire inițială și continuă, documentele privind datele personale și datele privind securitatea muncii angajaților.

Formarea angajaților se realizează în baza unui suport de curs elaborat și o agendă confirmată de managementul instituției. Evaluarea performanțelor se realizează în conformitate cu HG nr. 1231 din 12.12.2018 pentru punerea în aplicare a prevederilor Legii nr. 270/2018 privind sistemul unitar de

---

salarizare în sectorul bugetar, pe intern este elaborat un Regulament de evaluare a performanțelor. Supervizarea angajaților este realizată de către șeful servicii sociale, și este elaborat un program de supervizare.

### 3. Infrastructură disponibilă

Serviciul social de LP amplasată într-un bloc de locuit din mun. Bălți, str. Lesecico,18, ap.1, este un apartament la etajul I cu 3 odăi, baie, wc, bucătărie, hol și un balcon. În acest Serviciu locuiesc 2 beneficiare. Apartamentul nu este accesibil pentru beneficiari în scaun de rotile.

Serviciul social Locuință Protejată din or. Râșcani, str. Eternității, 1, ap. 37, este un apartament amplasat la etajul 3, cu 2 dormitoare, bucătărie cu living, baie și wc. În Serviciu locuiesc 2 beneficiari. Apartamentul nu este accesibil pentru beneficiari în scaun de rotile.

Locuință Protejată din raionul Fălești, s. Pîrlița este o casă la sol, cu 2 dormitoare, 2 odăi comune, bucătărie, baie și veceu, casa mai dispune și de o construcție suplimentară care nu este locuită la moment. În Serviciu locuiesc 4 beneficiare. Pentru detalii tehnice a se vedea cap. 8. Fișa de evaluare tehnică și accesibilitate per organizație.

### 4. Satisfacția beneficiarului

Prestatorul a informat comunitatea la deschiderea serviciului comunitatea despre scopul, obiectivele și specificul serviciului. Beneficiarii au fost selectați și potriviți din cadrul beneficiarilor CPTPD Bălți. Din cauza nepotrivirii, în LP din mun. Bălți nu pot fi plasați încă 2 beneficiari.

Beneficiarele din acest serviciu s-au arătat satisfăcute de serviciu și de lucrătorul social. Sunt încadrate parțial în câmpul muncii, sunt derutate de motivul ridicării prețurilor la servicii comunale și la produse alimentare. Au fost oficial încadrate în câmpul muncii la Agenția Spații Verzi, dar s-au arătat nesatisfăcute de atitudinea managementului. Nu mențin legătura cu familia extinsă. Au o legătură strânsă între ele, care într-o anumită măsură împiedică plasarea altor beneficiari în acest serviciu.

PIA este îndeplinit și revizuit pentru ambele beneficiare în termen. Contracte de comodat nu au fost încheiate. Se preconizează trecere din luna ianuarie 2023 la întreținerea parțială prin achitarea serviciilor comunale.

În LP din or. Râșcani locuiesc 2 beneficiari de gen masculin. Unul din beneficiari are capacități de autoservire mai dezvoltate. Ambii beneficiari sunt implicați în treburile casei prin prepararea hranei și curățenie. Ieșirea în oraș, pentru produse alimentare, sau la Biserica din localitate, se face doar împreună cu lucrătorul social.

Dosarele beneficiarilor sunt revizuite în termen. Unul din beneficiare ar putea fi asistat la angajarea în câmpul muncii la primăvară. Alt beneficiar, pentru că are viza de reședință în raionul Orhei, Comisia a decis transferarea lui într-un serviciu social CC din Orhei. O perioadă de timp beneficiarul s-a aflat în acest serviciu și s-a încercat integrarea lui în familia extinsă, dar la insistența mamei sale, beneficiarul a fost transferat la o distanță mai mare de casă, pentru a nu crea dificultăți familiei de origine.

În LP din raionul Fălești, sat. Pârlița, sunt plasate 4 beneficiare. Nu toate beneficiarele au abilități de auto-îngrijire, ceea ce pune în dificultate prepararea hranei. Dar împărțirea atribuțiilor prin prelucrarea terenului aferent, creșterea animalelor (iepurilor), curățenia și lucrul la vecini, a dus la aplanarea conflictelor. Beneficiarele mențin legătura cu familia extinsă atât prin vizite, cât și la telefon. Una din beneficiare prestează servicii în calitate de zilier, banii îi acumulează pentru a-și procura bunuri personale. Frecventează Biserica din comunitatea și în unele cazuri poate ajunge singură și la piața de animale din mun. Bălți. Beneficiara a rămas satisfăcută de atitudinea lucrătorului social și a insistat să rămână să locuiască în LP.

Menționăm faptul că toate serviciile completează și păstrează, conform standardelor minime de calitate, dosarele beneficiarilor. Se depun eforturi considerabile pentru ca fiecare beneficiar să fie integrat în societate /și să-și dezvolte abilitățile personale de autoservire. Pentru orice eventualitate pentru beneficiari, la loc vizibil, sunt afișate datele de contact a numerelor de urgență.

Beneficiarii își cunosc drepturile și obligațiilor. Una din beneficiare, periodic telefonează la numărul de încredere pentru persoanele cu dizabilități, iar persoanele responsabile examinează sesizările, ceea ce se consemnează în procese – verbale. Beneficiarilor cunosc politică de abuz și neglijare și unde se pot adresa în caz dacă se pot ivi astfel de cazuri.

CPTPD Bălți are elaborat o politică pentru evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarului, iar chestionarele realizate sunt păstrate la dosarele beneficiarilor și într-un dosar aparte. Totodată menționăm faptul că este elaborată și o politică de monitorizarea și evaluarea a serviciilor, dar nu au fost prezentate rapoartele de evaluare. Responsabili de dosarele beneficiarilor sunt asistenți sociali care sunt în subordinea șefului servicii sociale. Asistentul social responsabil de LP monitorizează serviciului. Nu este stabilit un program fix de monitorizare, aceasta se face la necesitate. Se aplică metoda monitorizării telefonice de la distanță.

Deoarece situația unor beneficiari, atât socială cât și financiară, este un satisfăcătoare, și integrarea lor în societate merge spre un proces de finalizare, ar fi oportun trecerea la achitarea parțială a costurilor de către aceștia din anul 2023.

#### **5. Stilul de networking / parteneriat**

CPTPD are un șir de donatori și parteneriate cu organizații neguvernamentale. La rândul lor, serviciile sociale nu au încheiate parteneriate aparte cu donatori și cu APL de nivelul I și II. Din discuții, a fost identificat faptul că există periodic donații individuale de la persoane fizice.

Ținem să menționăm faptul că managementul CPTPD Bălți se implică activ în activități de advocacy pentru modificarea legislației privind persoanele cu dizabilități.

#### **6. Capacitatea de marketing și promovare serviciilor**

Centru promovează activitatea LP prin pagina Facebook a CPTPD și prin diferite discuții la nivelul comunității, la nivelul APL de nivelul I și II, centrele medicilor de familie, centrele de sănătate mentală, organizații necomerciale și alți parteneri de interes. Din păcate, nu există un plan de sensibilizare a comunității și nici diferite informații sub formă de pliante, broșuri și altă informație relevantă.

#### **7. Monitorizarea și evaluarea serviciului**

CPTPD are stabilit o politică de monitorizare și evaluare a serviciului, dar nu sunt anexate careva rapoarte privind indicatori monitorizați, periodicitatea, persoanele responsabile, scopul monitorizării și evaluării Serviciilor.

#### **8. Managementul riscurilor**

CPTCD Bălți are dezvoltat o Strategie privind eficientizarea riscurilor. Dar această strategie prevede riscurile privind angajarea în câmpul muncii.

#### **9. Sustenabilitatea serviciilor**

Serviciile sociale sunt finanțate din bugetul comun al CPTPD Bălți. Nu există buget aparte pentru fiecare Serviciu. Bunurile imobile și bunurile mobile aparțin cu drept de proprietate al CPTPD, nu sunt încheiate contracte de comodat sau locațiune. Serviciile comunale sunt integral achitate din bugetul CPTPD. Beneficiarii nu achită serviciile sociale chiar dacă activează în câmpul muncii. Nu există fonduri de rezervă pentru asigurarea sustenabilității serviciilor.

Din discuțiile cu angajații Centrului și cei a serviciilor sociale evaluate, în cazul trecerii serviciilor la autogestiune riscul de închidere al acestora este unul mare. CTPD Bălți nu are elaborat un plan de colectare de fonduri suplimentare din diferite surse de venit pentru asigurarea sustenabilității Serviciilor sociale deschise.

### Concluzii:

#### 1. Locuință Protejată Fălești, s. Pîrlița este un serviciu cu capacitate avansată.

Astfel, a acumulat următorul punctaj, în procesul evaluării 144 de puncte din 189 posibile, echivalentul a 76,19 % din capacitatea totală de prestări servicii.

Nivelul estimat al gradului de conformitate al serviciilor fiind unul **avansată**.

#	Categorie	Punctaj maxim posibil	Punctaj acumulat Evaluare
1	Informații despre serviciul prestat		
2	Management strategic	21	17
3	Managementul resurselor umane	30	27
4	Infrastructura disponibilă	33	23
5	Satisfacția clientului	42	41
6	Stilul de networking / parteneriat	15	12
7	Capacitatea de marketing și promovare a produselor	12	5
8	Monitorizarea și evaluarea serviciului	9	9
9	Managementul riscurilor	6	6
10	Sustenabilitatea serviciilor	21	4
<b>Punctaj total</b>		<b>189</b>	<b>144</b>
		<b>100%</b>	<b>76,19%</b>

#### 2. Locuință Protejată Bălți, str. Lesecico,18, ap.1 cu capacitate medie.

Astfel, a acumulat următorul punctaj, în procesul evaluării de 141 de puncte din 189 posibile, echivalentul a 74,60 % din capacitatea totală de prestări servicii.

Nivelul estimat al gradului de conformitate al serviciilor fiind unul **medie**.

#	Categorie	Punctaj maxim posibil	Punctaj acumulat Evaluare
1	Informații despre serviciul prestat		
2	Management strategic	21	18
3	Managementul resurselor umane	30	27
4	Infrastructura disponibilă	33	19
5	Satisfacția clientului	42	41
6	Stilul de networking / parteneriat	15	12
7	Capacitatea de marketing și promovare a produselor	12	5
8	Monitorizarea și evaluarea serviciului	9	9
9	Managementul riscurilor	6	6
10	Sustenabilitatea serviciilor	21	4
<b>Punctaj total</b>		<b>189</b>	<b>141</b>
		<b>100%</b>	<b>74,60%</b>

### 3. Locuință Protejată Rîșcani, str. Eternității, 1, ap. 37 cu capacitate avansată.

Astfel, a acumulat următorul punctaj, în procesul evaluării 145 de puncte din 189 posibile, echivalentul a 76,71 % din capacitatea totală de prestări servicii.

Nivelul estimat al gradului de conformitate al serviciilor fiind unul **avansată**.

#	Categorie	Punctaj maxim posibil	Punctaj acumulat Evaluare
1	Informații despre serviciul prestat		
2	Management strategic	21	18
3	Managementul resurselor umane	30	27
4	Infrastructura disponibilă	33	21
5	Satisfacția clientului	42	41
6	Stilul de networking / parteneriat	15	12
7	Capacitatea de marketing și promovare a produselor	12	5
8	Monitorizarea și evaluarea serviciului	9	9
9	Managementul riscurilor	6	6
10	Sustenabilitatea serviciilor	21	4
<b>Punctaj total</b>		<b>189</b>	<b>145</b>
		<b>100%</b>	<b>76,71%</b>

#### Recomandări:

- CPTPD Bălți are dezvoltat un manual operațional și deține un grad de conformitate înalt;
- Dosarele beneficiarilor corespund normelor de rigoare prevăzute de standardele naționale și de cele interne;
- Este necesar de a suplini numărul de beneficiari plasați pentru eficientizarea cheltuielilor.
- Personalul angajat este calificat și se implică activ în acordarea suportului beneficiarilor în soluționarea problemelor și a situațiilor de criză apărute;
- Personalul are parte de un program de instruire și de supervizare în concordanță cu necesitățile lor și a beneficiarilor cu care activează;
- CPTPD depune efort în sensibilizarea comunității privind situația beneficiarilor plasați în servicii.
- Angajații depun efort pentru a trece beneficiarii la autogestiune;
- Beneficiarii s-au arătat satisfăcuți de mediul său și de suportul personalului.

## 7.4. CPTPD Cocieri, Dubăsari -Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), com. Cocieri, r-nul Dubăsari

Data evaluării - 25.11.2022.

- Locuință Protejată, com. Cocieri, str. Gagarin, 2;
- Locuință Protejată, com. Cocieri, str. Renașterii, 123.

### 1. Management strategic

CPTPD Cocieri, Dubăsari are elaborată Strategie de dezvoltare pentru anii 2022-2024, inclusiv și Plan anual de activitate pentru anul 2022. Regulamentul de organizarea și funcționare a LP este unul funcțional și elaborat în conformitate cu cadrul legal în vigoare. Menționăm faptul că LP dezvoltate de



---

CPTPD Cocieri, Dubăsari au un manual operațional elaborat în conformitate cu ghidul Ministerului Muncii și Protecției Sociale, care conține proceduri, instrumente de lucru și modele de documente. În ceea ce privește elaborarea documentelor, CPTPD Dubăsari deține un grad de conformitate pentru o bună funcționare a serviciilor sociale dezvoltate.

## 2. Managementul resurselor umane

CPTPD Cocieri, Dubăsari are elaborată o organigramă pentru întreaga instituție, iar activitatea LP este condusă de către un șef servicii sociale, care are în subordinea sa lucrători sociali și psiholog. Structura de personal a serviciilor include lucrătorul social, care lucrează 5 zile din 7 zile săptămânale și 8 ore din 24 ore, deci beneficiarii pe timp de noapte și weekend sunt lăsați singuri fără supraveghere.

Recrutarea, evaluarea și angajarea personalului este realizată de către persoana responsabilă din cadrul CPTPD Cocieri, Dubăsari. Dosarul angajatului corespunde legislației muncii Republicii Moldova și conține: contractul individual de muncă, fișa personală, ordinele de concediere, documentele privind datele personale. Datele privind securitatea muncii sunt menținute în dosare aparte. Lipsesc certificatele de instruire inițială și continuă a angajaților incluse în dosarele personalului angajat. Evaluarea performanțelor se realizează în conformitate cu HG nr. 1231 din 12.12.2018 pentru punerea în aplicare a prevederilor Legii nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar, pe intern este elaborat un Regulament de evaluare a performanțelor. Supervizarea angajaților este realizată de către șeful servicii sociale, și este elaborat un program de supervizare.

## 3. Infrastructura disponibilă

Ambele servicii de LP se află în sat. Cocieri, rnl Dubăsari, în case la sol. Într-un serviciu sunt plasați 3 beneficiari, în altă sunt 4 beneficiari. *Pentru detalii tehnice: Anexa - Raport de evaluare tehnică și accesibilitate.*

## 4. Satisfacția beneficiarului

Locuitorii com. Cocieri cunosc despre deschiderea serviciilor sociale în comunitate. Beneficiarii au fost selectați și potriviți, din cadrul CPTPD Cocieri, Dubăsari. La momentul evaluării există un loc liber într-una dintre LP.

Beneficiarii s-au arătat satisfăcuți de condițiile de trai, de mediu și modul de alimentare. Nu toți beneficiarii au abilități necesare pentru a prepara hrană fără suportul lucrătorului social. O parte de beneficiari lucrează ocazional, altă parte de beneficiari sunt angajați part-time. În serviciu sunt procurate de către beneficiari lucruri personale. Din discuțiile cu beneficiarii, aceștia planifică careva reparații cosmetice a locuinței, din sursele proprii de venit.

De comun acord cu angajații CPTPD Cocieri, Dubăsari s-a decis încheierea contractelor de comodat și achitarea parțială a serviciilor comunale din veniturile proprii a beneficiarilor.

De către angajații CPTPD Cocieri este realizat PIA și Planul centrat pe beneficiari, care periodic se revizuieste. Luând în considerare gradul de autonomie, a fost pusă în discuție probabilitatea de (re) integrare în societate. Beneficiarii își cunosc drepturile și obligațiile. Numerele de contact, pentru cazuri de urgență, sunt afișate într-un loc accesibil. Dosarul beneficiarului coincide cu prevederile standardelor minime de calitate. Șeful serviciilor sociale monitorizează periodic activitatea serviciilor sociale.

## 5. Stilul de networking / parteneriat

CPTPD are un șir de donatori și parteneriate cu organizații neguvernamentale. La rândul lor, serviciile sociale nu au încheiate parteneriate aparte cu donatori și cu APL de nivelul I și II. Din discuții, a fost identificat faptul că există periodic donații individuale de la persoane fizice.

## 6. Capacitatea de marketing și promovare serviciilor

CPTPD promovează activitatea LP prin pagina Facebook a instituției și prin diferite discuții la nivelul comunității, la nivelul APL de nivelul I și II, centrele medicilor de familie, centrele de sănătate mentală, organizații necomerciale și alți parteneri de interes. Din păcate, nu există un plan de sensibilizare a comunității și nici diferite informații sub formă de pliante, broșuri și altă informație relevantă.

## 7. Monitorizarea și evaluarea serviciului

CPTPD are stabilit o politică de monitorizare și evaluare a serviciului, dar nu sunt anexate careva rapoarte privind indicatori monitorizați, periodicitatea, persoanele responsabile, scopul monitorizării și evaluării serviciilor.

## 8. Managementul riscurilor

Nu există o strategie/procedură de evaluare a riscurilor.

## 9. Sustenabilitatea serviciilor

Serviciile sociale sunt finanțate din bugetul comun al CPTPD Cocieri, Dubăsari. Nu există buget aparte pentru fiecare serviciu de LP. Bunurile imobile și bunurile mobile aparțin cu drept de proprietate CPTPD, dar sunt încheiate contracte de comodat sau locațiune cu beneficiarii. Serviciile comunale sunt parțial achitate din bugetul CPTPD și din banii beneficiarului. Nu există fonduri de rezervă pentru asigurarea sustenabilității serviciilor. CPTPD Cocieri, Dubăsari nu are elaborat un plan de colectare de fonduri suplimentare din diferite surse de venit pentru asigurarea sustenabilității serviciilor sociale deschise.

## Concluzii

### 1. Locuință Protejată, com. Cocieri, str. Gagarin, 2 are o cu capacitate medie.

Astfel, a acumulat următorul punctaj, în procesul evaluării 124 de puncte din 189 posibile, echivalentul a 65,60 % din capacitatea totală de prestări servicii.

Nivelul estimat al gradului de conformitate al serviciilor fiind unul **medie**.

#	Categorie	Punctaj maxim posibil	Punctaj acumulat Evaluare
1	Informații despre serviciul prestat		
2	Management strategic	21	17
3	Managementul resurselor umane	30	24
4	Infrastructura disponibilă	33	23
5	Satisfacția clientului	42	39
6	Stilul de networking / parteneriat	15	9
7	Capacitatea de marketing și promovare a produselor	12	6
8	Monitorizarea și evaluarea serviciului	9	6
9	Managementul riscurilor	6	2
10	Sustenabilitatea serviciilor	21	4
<b>Punctaj total</b>		<b>189</b>	<b>124</b>
		<b>100%</b>	<b>65,60%</b>

## 2. Locuință Protejată, com. Cocieri, str. Renașterii, 123 are o cu capacitate medie.

Astfel, a acumulat următorul punctaj, în procesul evaluării de 125 de puncte din 189 posibile, echivalentul a 66,13 % din capacitatea totală de prestări servicii.

Nivelul estimat al gradului de conformitate al serviciilor fiind unul **medie**.

#	Categorie	Punctaj maxim posibil	Punctaj acumulat Evaluare
1	Informații despre serviciul prestat		
2	Management strategic	21	17
3	Managementul resurselor umane	30	24
4	Infrastructura disponibilă	33	24
5	Satisfacția clientului	42	39
6	Stilul de networking / parteneriat	15	9
7	Capacitatea de marketing și promovare a produselor	12	6
8	Monitorizarea și evaluarea serviciului	9	6
9	Managementul riscurilor	6	2
10	Sustenabilitatea serviciilor	21	4
<b>Punctaj total</b>		<b>189</b>	<b>125</b>
		<b>100%</b>	<b>66,13%</b>

### Concluzii și recomandări:

- CPTPD Cocieri, rnl Dubăsari are dezvoltate toate actele pentru o bună organizare și funcționare a Locuințelor protejate;
- Dosarele beneficiarilor conțin tot setul de acte necesare, planul se elaborează și se revizue în termenii prevăzuți de legislația în vigoare;
- Locuințele protejate din luna noiembrie trec la autogestiune parțială, beneficiarii se vor implica la achitarea unor servicii comunale;
- Din 9 beneficiari evaluați, 7 sunt încadrați oficial și neoficial în câmpul muncii. Unul din beneficiari participă la diferite târguri, expoziții cu lucrări personale din care generează venit;
- Serile construite nu generează venit, ci doar produsele sunt folosite pentru conserve și pentru suplینirea meniului zilnic.
- În aceste LP beneficiari sunt acei care cumpără multe bunuri pentru reconstrucția casei de locuit și îmbunătățirea condițiilor de trai;
- Beneficiarii sunt satisfăcuți de condițiile de trai și munca care o prestează.

## 7.5. CPTPD Bădiceni, Soroca - Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), com. Bădiceni, mun. Soroca

Data evaluării - 23.11.2022

- Locuință Protejată Drochia, s. Zgurița;
- Locuință Protejată Soroca, com. Bădiceni;
- Locuință Protejată Soroca, str. Livandovschi, 20;
- Locuință Protejată Soroca, str-la Racovăț, 5.

### 1. Managementul strategic

LP dezvoltate de CPTPD Bădiceni, Soroca dispun de un Regulament de organizare și funcționare, dar lipsește planul strategic și planul anual de activitate. Manualul de proceduri nu este elaborat ca un tot întreg, ci reprezintă un șir de instrucțiuni și regulamente dispersate. Lipsește Procedura / Politica /

---

Regulamentul privind prelucrarea datelor cu caracter personal și Procedura privind protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

## **2. Managementul resurselor umane**

LP deschise de CTPPD Bădiceni, Soroca sunt gestionate de către un șef servicii sociale și sunt angajați lucrători sociali. Deoarece personal tehnic lipsește, pe perioada rece a anului, este angajat un focist, în baza unui contract de prestări servicii, pentru fiecare localitate aparte.

Cea mai mare dificultate în vederea gestionării manageriale o reprezintă distanța dintre LP și CTPPD. Șeful servicii sociale se află în LP din or. Soroca, iar, în caz de necesitate, se deplasează în celelalte LP deschise în alte localități. Personalul specializat se implică în acordarea consultanțelor beneficiarilor, de exemplu medicul CTPPD. Asistentul social este unul pentru CTPPD și pentru LP, iar dosarele beneficiarilor sunt examinate și îndeplinite de către șeful pe servicii sociale și de către lucrătorii sociali.

Pentru fiecare poziție din statele de personal al serviciului există o fișă a postului, dar care nu este corelată cu scopul și obiectivele serviciului, în care sunt prevăzute rolul și responsabilitățile angajatului, calificarea, experiența, abilitățile profesionale, calitățile morale etc. Dosarele individuale ale personalului sunt păstrate în cadrul Bădiceni, Soroca. CTPPD Bădiceni, Soroca nu are antrenaji voluntari în prestarea Serviciului.

CTPPD Bădiceni, Soroca în calitate de prestator de serviciu instruește angajații conform standardelor minime de calitate, dar lipsește un program de formare inițială și continuă pentru anul 2022. Supervizarea angajaților este realizată de către șeful servicii sociale, dar la fel nu există un program de supervizare și tematica orelor de supervizare. Evaluarea performanțelor se realizează în conformitate cu HG nr. 1231 din 12.12.2018 pentru punerea în aplicare a prevederilor Legii nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar, pe intern este elaborat un Regulament de evaluare a performanțelor.

## **3. Infrastructură disponibilă**

LP din com. Bădiceni, rnl Soroca evaluată reprezintă o casă la sol cu 2 etaje, scara este una construită fără respectarea standardelor de construcție. Pentru eficientizarea resurselor energetice, energia termică este acordată numai în a doua parte a zilei. La momentul evaluării condițiile termice erau nesatisfăcătoare.

LP din com. Zgurița, rnl Drochia, reprezintă o casă la sol și o construcție auxiliară, care la momentul evaluării era folosită în calitate de izolatoare.

LP din or. Soroca reprezintă un apartament situat la etaj I a unei clădiri cu 5 etaje, din 3 camere, 2 dormitoare și o cameră comună, cu baie și wc și bucătărie.

LP din or. Soroca este o casă la sol din 2 etaje, fiecare etaj este asigurat cu dormitoare, bucătărie, baie și wc și fiind considerată ca o casă de locuit cu 2 LP. Scara care unește etajele este în afara casei. Pentru detalii tehnice a se vedea cap. 8. Fișa de evaluare tehnică și accesibilitate per organizație.

## **4. Satisfacția beneficiarului**

Prestatorul a informat comunitatea la deschiderea serviciului despre scopul, obiectivele și specificul serviciului. Beneficiarii LP au fost selectați din cadrul CTPPD Bădiceni, Soroca. Din discuțiile cu beneficiarii și din discuțiile cu angajații serviciilor, nu au fost identificate criteriile de admitere a

---

beneficiarilor în servicii. Nu au fost elaborate aparte instrucțiuni privind admiterea și plasamentul beneficiarilor în cadrul serviciilor.

Conform standardelor minime de calitate, fiecare beneficiar are un dosar elaborat (Planul centrat pe beneficiar), iar revizuirea lui se realizează în termen. Dosarele beneficiarilor se află în CTPD și în cadrul serviciilor sociale și conțin toate actele necesare pentru completarea dosarului conform legislației în vigoare. Managerul servicii sociale elaborează și revizuirea PIA împreună cu colegii din CTPD și lucrătorul social care activează direct în serviciu.

Se depune efort pentru menținerea legăturii cu familia biologică și extinsă, dar vizitele membrilor familiilor sunt foarte rare, iar legătura se menține prin intermediul sunetelor telefonice.

CTPD Bădiceni, Soroca nu are elaborată o procedură de monitorizare și evaluare a plasamentului beneficiarului în cadrul Serviciilor sociale evaluate. Nu este stabilit un program fix de monitorizare a serviciului din partea șefului de servicii sociale, evaluarea și monitorizarea se efectuează la necesitate.

CTPD Bădiceni, Soroca nu are elaborată o procedură privind suspendarea și încetarea plasamentului beneficiarului care este plasat la moment în Serviciu. De altfel nu este aplicată o procedură pentru a stabili gradul de satisfacție a beneficiarilor de serviciile care îi sunt prestate. Din discuțiile evaluatorilor cu beneficiarii, aceștia s-au arătat satisfăcuți de atitudine personalului, de alimentație și implicarea lor în comunitate.

Beneficiarii au foarte puține abilități de autoîngrijire și auto deservire. De altfel, în fiecare LP, este doar câte o beneficiară care se implică la prepararea hranei, restul au grijă de animale domestice, de terenul aferent și de seră. Produsele alimentare crescute în seră sunt folosite în alimentația beneficiarilor.

În LP din or. Soroca, str. Răcoveț, o beneficiară este angajată ca femeie de serviciu la cantina de ajutor social din or. Soroca. Salariul pe care îl primește îl acumulează pentru procurarea diferitor bunuri personale. Câțiva beneficiari încearcă să acumuleze banii din alocațiile primite.

#### **5. Stilul de networking / parteneriat**

Stilul de networking este slab dezvoltat. Vecinii cunosc despre beneficiarii serviciilor, periodic îi invită la muncă în gospodărie. Există, periodic, donații individuale de la persoane fizice.

#### **6. Capacitatea de marketing și promovare a Serviciilor**

Serviciile sociale nu sunt promovate în comunitate și nici în alt mod pentru a atrage noi fonduri. Beneficiarii sau reprezentanți legali ale beneficiarilor nu cunosc despre scopul și obiectivele serviciului.

#### **7. Monitorizarea și evaluarea serviciului**

CTPD Bădiceni, Soroca nu are o procedură clară de monitorizarea și evaluare a activității serviciilor.

#### **8. Managementul riscurilor**

CTPD Bădiceni, Soroca nu elaborat un document care evaluează riscurile prestării serviciilor sociale și nici nu aplică strategii de remediere.

#### **9. Sustenabilitatea serviciilor**

Serviciile sociale sunt finanțate din bugetul comun al CTPD Bădiceni, Soroca. Nu există buget aparte pentru fiecare serviciu. Bunurile imobile și bunurile mobile aparțin cu drept de proprietate al CTPD, nu sunt încheiate contracte de comodat sau locațiune. Serviciile comunale sunt integral achitate din bugetul CTPD. Beneficiarii nu achită serviciile sociale chiar dacă activează în câmpul muncii.

Nu există fonduri de rezervă pentru asigurarea sustenabilității serviciilor. Din discuțiile cu angajații Centrului și cei a serviciilor sociale evaluate, în cazul trecerii serviciilor la autogestiune riscul de închidere

al acestora este unul mare. CTPD Bădiceni, Soroca nu are elaborat un plan de colectare de fonduri suplimentare din diferite surse de venit pentru asigurarea sustenabilității Serviciilor sociale deschise.

**1. Concluzii și recomandări: Locuință Protejată rnl. Drochia, s. Zgurița este un serviciu incipient.**

Astfel, a acumulat următorul punctaj, în procesul evaluării de 58 de puncte din 189 posibile, echivalentul a 30,68 % din capacitatea totală de prestări servicii.

Nivelul estimat al gradului de conformitate al serviciilor fiind unul **incipientă**.

#	Categorie	Punctaj maxim posibil	Punctaj acumulat Evaluare
1	Informații despre serviciul prestat		
2	Management strategic	21	2
3	Managementul resurselor umane	30	12
4	Infrastructura disponibilă	33	20
5	Satisfacția clientului	42	17
6	Stilul de networking / parteneriat	15	5
7	Capacitatea de marketing și promovare a produselor	12	1
8	Monitorizarea și evaluarea serviciului	9	0
9	Managementul riscurilor	6	1
10	Sustenabilitatea serviciilor	21	1
<b>Punctaj total</b>		<b>189</b>	<b>58</b>
		<b>100%</b>	<b>30,68%</b>

**2. Locuință Protejată or. Soroca, com. Bădiceni este un serviciu incipient.**

Astfel, a fost acumulat următorul punctaj, în procesul evaluării de 56 de puncte din 189 posibile, echivalentul a 29,62 % din capacitatea totală de prestări servicii.

Nivelul estimat al gradului de conformitate al serviciilor fiind unul **incipientă**.

#	Categorie	Punctaj maxim posibil	Punctaj acumulat Evaluare
1	Informații despre serviciul prestat		
2	Management strategic	21	2
3	Managementul resurselor umane	30	12
4	Infrastructura disponibilă	33	18
5	Satisfacția clientului	42	17
6	Stilul de networking / parteneriat	15	5
7	Capacitatea de marketing și promovare a produselor	12	1
8	Monitorizarea și evaluarea serviciului	9	0
9	Managementul riscurilor	6	1
10	Sustenabilitatea serviciilor	21	1
<b>Punctaj total</b>		<b>189</b>	<b>56</b>
		<b>100%</b>	<b>29,62%</b>

**3. Locuință Protejată or. Soroca, str. Livandovschi, 20 este un serviciu incipient.**

Astfel, au acumulat următorul punctaj, în procesul evaluării de 60 de puncte din 189 posibile, echivalentul a 31,74 % din capacitatea totală de prestări servicii.



Nivelul estimat al gradului de conformitate al serviciilor fiind unul **incipientă**.

#	Categorie	Punctaj maxim posibil	Punctaj acumulat Evaluare
1	Informații despre serviciul prestat		
2	Management strategic	21	2
3	Managementul resurselor umane	30	12
4	Infrastructura disponibilă	33	22
5	Satisfacția clientului	42	17
6	Stilul de networking / parteneriat	15	5
7	Capacitatea de marketing și promovare a produselor	12	1
8	Monitorizarea și evaluarea serviciului	9	0
9	Managementul riscurilor	6	1
10	Sustenabilitatea serviciilor	21	1
<b>Punctaj total</b>		<b>189</b>	<b>60</b>
		<b>100%</b>	<b>31,74%</b>

#### 4. Locuință Protejată or. Soroca, str-la Racovăț, 5 este un serviciu incipient.

Astfel, au acumulat următorul punctaj, în procesul evaluării 63 de puncte din 189 posibile, echivalentul a 33,33 % din capacitatea totală de prestări servicii.

Nivelul estimat al gradului de conformitate al serviciilor fiind unul **incipientă**.

#	Categorie	Punctaj maxim posibil	Punctaj acumulat Evaluare
1	Informații despre serviciul prestat		
2	Management strategic	21	2
3	Managementul resurselor umane	30	12
4	Infrastructura disponibilă	33	25
5	Satisfacția clientului	42	17
6	Stilul de networking / parteneriat	15	5
7	Capacitatea de marketing și promovare a produselor	12	1
8	Monitorizarea și evaluarea serviciului	9	0
9	Managementul riscurilor	6	1
10	Sustenabilitatea serviciilor	21	1
<b>Punctaj total</b>		<b>189</b>	<b>63</b>
		<b>100%</b>	<b>33,33%</b>

#### Recomandări:

- Dezvoltarea documentelor strategice și anuale privind serviciu social LP;
- Căutarea soluțiilor optime pentru acordarea energiei termice suficiente;
- Controlul periodic medical la nivelul comunității pentru prevenirea bolilor infecțioase în rândul beneficiarilor;
- Elaborarea manualului operațional al serviciului, precum și instruirea personalului angajat și a beneficiarilor în implementarea Manualului operațional;
- Revizuirea dosarelor și elaborarea lor în conformitate cu standardele minime de calitate;
- Revizuirea Planurilor individuale ale beneficiarilor;
- Revizuirea și modificarea dosarelor personalului angajat în conformitate cu legislația muncii.

- Elaborarea Politicii privind protecția datelor cu caracter personal și a Politicii de prevenire, abuz și neglijare a beneficiarului;
- Dezvoltarea abilităților beneficiarilor de independență;
- Încheierea contractelor de comodat și locațiune cu beneficiarii;
- Arhivarea dosarelor beneficiarilor în conformitate cu cadru normativ în vigoare;
- Aplicarea programului de angajare asistată beneficiarilor sau dezvoltarea abilităților pentru a putea trece la o viață independentă;
- Trecere la gestiune parțială unii beneficiari.

## 8. Fișa de evaluare tehnică per serviciu

### Aspecte metodologice

Raportul însumează rezultatele evaluării gradului de accesibilitate ale *Locuinței Protejată nr.1 (în continuare LP)* și conține recomandări practice în vederea amenajării potrivit necesităților persoanelor cu dizabilități.

**Scopul evaluării LP:** evaluarea gradului de asigurare a condițiilor de accesibilitate pentru persoanele cu dizabilitate, pornind de la auditul:

- Accesului până la clădire (spațiu pietonal, calitatea suprafețelor, borduri, parcare, signalistică etc);
- Accesului în clădire (trepte / pantă / rampă / balustradă la intrare etc);
- Spațiului interior: antreu, hol, coridor, dormitoare, bucătărie, bloc sanitar.

**Metodologia utilizată:** La elaborarea raportului au fost consultate următoarele documente:

- Chestionarul de evaluare a accesibilității (*Anexa 1*);
- CP C.01.10:2018 - Clădiri civile. Mediul locuibil cu elemente sistematizate, accesibile pentru persoane cu dizabilități. Reguli de proiectare.  
[http://www.ednc.gov.md/upload/61/CP\\_C.01.102018.pdf](http://www.ednc.gov.md/upload/61/CP_C.01.102018.pdf)
- CP C.01.11:2018 - Clădiri civile. Clădiri și construcții publice, accesibile pentru persoane cu dizabilități. Reguli de proiectare.  
[http://www.ednc.gov.md/upload/61/CP\\_C.01.112018.pdf](http://www.ednc.gov.md/upload/61/CP_C.01.112018.pdf)
- CP C.01.13:2018 - Clădiri civile. Mediu urban. Reguli de proiectare accesibile pentru persoane cu dizabilități.  
[http://www.ednc.gov.md/upload/61/CP\\_C.01.132018.pdf](http://www.ednc.gov.md/upload/61/CP_C.01.132018.pdf)
- CPC.01.02:2018 - Clădiri civile. Clădiri și construcții. Prevederi generale de proiectare cu asigurarea accesibilității pentru persoane cu dizabilități.  
[http://www.ednc.gov.md/upload/61/CP\\_.01.022018.pdf](http://www.ednc.gov.md/upload/61/CP_.01.022018.pdf)
- NCM C.01.06-2014 - Cerințe generale de securitate pentru obiectele de construcție la folosirea și accesibilitatea lor pentru persoanele cu dizabilități (în continuare - NCM).  
[http://www.motivatie.md/media/images/articole/doc/NCM\\_C.01.06-2014.pdf](http://www.motivatie.md/media/images/articole/doc/NCM_C.01.06-2014.pdf)

**NOTĂ – A SE VEDEA RAPORTUL DE EVALUARE TEHNICĂ SEPARAT**

## 9. Concluzii și recomandări tehnice de remediere

#	LP/CC	Obstacole	Recomandări	Concluzii
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spațiu mic perete-lavoar de 45cm (persoana cu mobilitate redusă greu utilizează scaunul de WC).</li> <li>- Pe hol, accesul către unul din dormitoare este îngustat din cauza mașinii de spălat (lățimea perete - mașina de spălat=65cm).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reamenajarea camerei sanitare, ca să fie comod transferul scaun rulant/vas WC, dacă nu este posibilitate, atunci de schimbat lavoarul mai mic.</li> <li>- Repoziționarea mașinii de spălat, ca lățimea trecerii să fie de min. 80cm.</li> </ul>	<p>LP este <u>parțial accesibilă</u> (intrarea în LP, accesul în interior, bucătăria, dormitor, camera sanitară) și pentru persoanele utilizatoare de echipament pentru mobilitate (cadru de mers, scaun rulant). Locuința este asigurată:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cu mobilierul minim necesar, dulap pentru păstrarea hainelor și lucrurilor personale ale beneficiarilor;</li> <li>- cu curățenie în exterior și interior;</li> <li>- căldură autonomă, ce permite reglarea temperaturii în dependență de dorința persoanelor.</li> </ul> <p>LP este conectată la rețeaua de aprovizionare cu apa și canalizare centralizată.</p>

1

Locuință Protejată nr.1 (str. V. Lupu, 177/A, ap.20)



#	LP/CC	Obstacole	Recomandări	Concluzii
2	Casă Comunitară (Orhei, s. Cioacăteni)	<p>- Calea de acces până la LP este parțial accesibilă (în cazul când nu este umeditate/ glod, altfel este inaccesibil). Prundiș, denivelări, lipsă trotuare și treceri de pietoni.</p> <p>- La intrarea în curte este 1 treaptă în coborâre de H=12cm.</p> <p>- Spațiul din fața rampei este îngustat din cauza amplasării gardului de metal + bordură, ceea ce poate îngreuna accesul spre/de pe rampă. Rampa este mai mare de 10%.</p> <p>- Cabina de duș nu poate fi folosită independent de utilizatorii de scaun rulant.</p>	<p>- Deplasarea pe așa suprafețe de către persoanele utilizatoare de scaun rulant conduse manual se face cu ajutorul unui însoțitor.</p> <p>- Edificarea trecerii <i>portiță-curte</i> cu pantă având înclinația de 10%.</p> <p>- De mutat gardul ca în final spațiul din fața rampei să fie liber de minim 1,2mx1,2m.</p> <p>- De eliminat pragurile sau de înlocuit cu altele ce nu depășesc înălțimea de 2cm, sau de construit treceri accesibile (<i>pante</i>) peste praguri cu un unghi de înclinare care să nu depășească 10% (5,7° / H prag*10).</p> <p>- De înlocuit cabina de duș existentă cu una accesibilă pentru toate categoriile de persoane, ca să facă independent duș, inclusiv și persoanele utilizatoare de scaune rulante.</p>	<p>CC este <u>parțial accesibilă</u> (intrarea în CC, accesul în interior, bucătăria, dormitor, camera sanitară) și pentru persoanele utilizatoare de echipament pentru mobilitate (cadru de mers, scaun rulant).</p> <p>Este asigurată: - cu curățenie în exterior și interior; - căldură autonomă, ce permite reglarea temperaturii în dependență de dorința persoanelor.</p> <p>CC este conectată la rețeaua de aprovizionare cu apa centralizată, canalizare personală (Hazna).</p>





#	LP/CC	Obstacole	Recomandări	Concluzii
		<p>- Calea de acces până la LP este parțial accesibilă (în cazul când nu este glod, altfel este inaccesibil). Drum de țară, pământ tasat cu prundiș, denivelări, lipsă trotuare și treceri de pietoni.</p> <p>- Bara de suport din cabina de duș nu este accesibilă, îndeosebi pentru persoanele care fac duș așezați de pe scaun.</p> <p>- Uscătorul pentru haine este neaccesibil pentru utilizatorii de scaune rulante, distanță mare ca să ajungă la el.</p>	<p>- Deplasarea pe așa suprafețe de către persoanele utilizatoare de scaun rulant conduse manual se face cu ajutorul unui însoțitor.</p> <p>- De instalat barele de suport în cabina de duș la H=63-83cm pe orizontală și 65cm-1,8m pe verticală.</p> <p>- De re poziționat uscătorul pentru rufe, ca să fie accesibil pentru toți, inclusiv pentru utilizatorii de scaun rulant și cu mobilitate redusă.</p>	<p>CC este <u>parțial accesibilă</u> (intrarea în CC, accesul în interior, bucătăria, dormitor, camera sanitară) și pentru persoanele utilizatoare de echipament pentru mobilitate (cadru de mers, scaun rulant).</p> <p>Este asigurată:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cu curățenie în exterior și interior;</li> <li>- căldură autonomă, ce permite reglarea temperaturii în dependență de dorința persoanelor.</li> </ul> <p>CC este conectată la rețeaua de aprovizionare cu apa centralizată, canalizare personală (Hazna).</p>

3

Casă Comunitară (Orhei, s. Mălăiești)



*Bara de suport nu este comodă de utilizat pentru persoanele ce fac dus de scaun*



#	LP/CC	Obstacole	Recomandări	Concluzii
		<p>- Calea de acces până la LP este parțial accesibilă (în cazul când nu este glod, altfel este inaccesibil). Drum de țară, pământ tasat, prundiș, moluză, denivelări, lipsă trotuare și treceri de pietoni.</p> <p>- Uși WC și baie a câte 62cm, cu praguri de 5+2,5cm, sunt uși cu praguri.</p> <p>- Treptele către nivelul doi nu sunt orizontale, dar sunt înclinate spre exterior (în jos) și constituie un risc major de alunecare.</p> <p>- Dormitoarele sunt la nivelul doi, este miros de igrasie.</p>	<p>- Deplasarea pe așa suprafețe de către persoanele utilizatoare de scaun rulant conduse manual se face cu ajutorul unui însoțitor.</p> <p>- De eliminat pragurile sau de înlocuit cu altele ce nu depășesc înălțimea de 2cm, sau de construit treceri accesibile (pante) peste praguri cu un unghi de înclinare care să nu depășească 10% (<math>5,7^\circ / H \text{ prag} * 10</math>).</p> <p>- De reamenajat spațiul ținând cont de cerințe: spațiu-1,65x2m; ușa de 90cm, cu prag ce nu depășește 2cm; bare de suport la vasul de WC (una rabatabilă).</p> <p>- De asigurat un dormitor accesibil la primul nivel, dacă există posibilitate.</p>	<p>LP este inaccesibilă (<i>accesul în interior, dormitor, camera sanitară</i>) pentru persoanele utilizatoare de echipament pentru mobilitate (cadru de mers, scaun rulant). Accesul pe scări către nivelul doi este un pericol și pentru celelalte categorii de persoane.</p> <p>Locuința este asigurată:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cu curățenie în exterior și interior;</li> <li>- căldură autonomă, ce permite reglarea temperaturii în dependență de dorința persoanelor.</li> </ul> <p>LP este conectată la rețeaua de aprovizionare cu apă centralizată, canalizare personală (Hazna).</p>

4

Locuință protejată, com. Bădăceni, Soroca





#	LP/CC	Obstacole	Recomandări	Concluzii
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calea de acces până la LP este parțial accesibilă (în cazul când nu este glod, altfel este inaccesibil). Drum de țară, pământ tasat, denivelări, lipsă trotuare și treceri de pietoni.</li> <li>- Sunt 3 trepte, fără balustradă.</li> <li>- Ușa de la intrare este dublă de 66+66cm, cu prag de 5+15cm. În interior sunt câteva uși duble de 56+56cm, cu prag de 12 și 22cm.</li> <li>- Este utilizată veselă uzată.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deplasarea pe așa suprafețe de către persoanele utilizatoare de scaun rulant conduse manual se face cu ajutorul unui însoțitor.</li> <li>- Construcția unei rampe de acces cu unghiul de înclinație de 8% (4.8°) și alte cerințe conform standardelor.</li> <li>- Lățimea minimă a trecerii prin golul ușii este de minim 900mm, inclusiv și în cazul ușilor duble. Pragurile ușilor trebuie să nu fie mai înalte de 2cm.</li> <li>- De asigurat locuința cu veselă nouă pentru bucătărie.</li> </ul>	<p>LP este inaccesibilă (intrarea în LP, camera sanitară) pentru persoanele utilizatoare de echipament pentru mobilitate (cadru de mers, scaun rulant). În interior este parțial accesibil (bucătăria, dormitor).</p> <p>Locuința este asigurată:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cu curățenie în exterior și interior;</li> <li>- căldură autonomă, ce permite reglarea temperaturii în dependență de dorința persoanelor și sobă.</li> </ul> <p>LP este conectată la rețeaua de aprovizionare cu apă centralizată, canalizare personală (Hazna).</p>

5

Locuință Protejată, com. Zgurița, rnl Drochia



#	LP/CC	Obstacole	Recomandări	Concluzii
		<p>-Intrarea în clădire, este inaccesibilă.</p> <p>-Camera sanitară neaccesibilă.</p>	<p>-Unul din geamurile de la primul nivel, deținute de LP, de refăcut în ușă de acces (cu autorizație de construcție), de la care se va porni rampa de acces până la sol, în două nivele, liniar sau în serpentină. Rampa trebuie să corespundă standardelor în construcție.</p> <p>-Din cauza spațiului mic în interiorul camerei sanitare, ea nu poate fi accesibilizată pentru persoanele utilizatoare de scaun rulant.</p>	<p>LP este inaccesibilă (intrarea în LP, camera sanitară) pentru persoanele utilizatoare de echipament pentru mobilitate (cadru de mers, scaun rulant). Este parțial accesibilă pentru persoanele care se deplasează.</p> <p>Locuința este asigurată:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-cu curățenie în interior;</li> <li>-căldură autonomă, ce permite reglarea temperaturii în dependență de dorința persoanelor.</li> </ul> <p>LP este conectată la rețeaua de aprovizionare cu apa și canalizare centralizată.</p>

Locuință Protejată, Soroca, Livandovschi, 20

6





#	LP/CC	Obstacole	Recomandări	Concluzii
		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Drum de țară, prundiș, denivelări, lipsă trotuare și treceri de pietoni. Persoanele în scaun rulant vor avea nevoie de ajutor/însoțitor.</li> <li>-Este un prag de 8/5+13cm (exterior/interior).</li> <li>-Cabina de duș neaccesibilă pentru persoanele în scaun rulant, lipsă bare de suport.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Deplasarea pe așa suprafețe de către persoanele utilizatoare de scaun rulant conduse manual se face cu ajutorul unui însoțitor.</li> <li>-Pragurile ușilor nu trebuie să fie mai înalte de 2cm.</li> <li>-De înlocuit cabina de duș existentă cu una accesibilă pentru toate categoriile de persoane, ca să facă independent duș, inclusiv și persoanele utilizatoare de scaune rulante.</li> </ul>	<p>LP este parțial accesibilă (intrarea în LP, accesul în interior, bucătăria, dormitor, camera sanitară) și pentru persoanele utilizatoare de echipament pentru mobilitate (cadru de mers, scaun rulant).</p> <p>Locuința este asigurată:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-cu curățenie în exterior și interior;</li> <li>-căldură autonomă, ce permite reglarea temperaturii în dependență de dorința persoanelor.</li> </ul> <p>LP este conectată la rețeaua de aprovizionare cu apă centralizată, canalizare personală (Hazna).</p>

7

Locuință protejată Soroca, str-la Racovăț, 5



#	LP/CC	Obstacole	Recomandări	Concluzii
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Drum de țară, prundiș, moluză, denivelări, găuri, lipsă trotuare și treceri de pietoni. Persoanele în scaun rulant vor avea nevoie de ajutor/însoțitor.</li> <li>- La intrarea în LP sunt 3 trepte.</li> <li>- Uși obișnuite l=60cm-84cm, cu praguri de 2cm-12cm.</li> <li>- Camera sanitară - Ușa este îngustă, l=60cm, este cadă, care nu este accesibilă pentru toți, îndeosebi de utilizatorii de scaune rulante. Trecerea către vasul de WC este prea îngustă.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deplasarea pe așa suprafețe de către persoanele utilizatoare de scaun rulant conduse manual se face cu ajutorul unui însoțitor.</li> <li>- De construit rampă de acces conform standardelor în construcție.</li> <li>- Lățimea minimă a trecerii prin golul ușii este de minim 900mm, inclusiv și în cazul ușilor duble. Pragurile ușilor trebuie să nu fie mai înalte de 2cm.</li> <li>- De accesibilizat camera sanitară conform standardelor. <math>H_{cadă}=50cm</math>. Vasul de WC trebuie asigurat cu bare de suport, pe ambele părți și să aibă acces liber către el (în fața lui min.1.4mx1.4m).</li> </ul>	<p>LP este inaccesibilă (intrarea în LP, camera sanitară) pentru persoanele utilizatoare de echipament pentru mobilitate (cadru de mers, scaun rulant). Este parțial accesibilă pentru persoanele care se deplasează.</p> <p>Locuința este asigurată:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cu curățenie în exterior și interior;</li> <li>- căldură autonomă, ce permite reglarea temperaturii în dependență de dorința persoanelor.</li> </ul> <p>LP este conectată la rețeaua de aprovizionare cu apă centralizată, canalizare personală (Hazna).</p>

8

Locuință protejată com. Cocieri, str. Gagarin, 2





#	LP/CC	Obstacole	Recomandări	Concluzii
		<p>-Suprafața din curte este reprezentantă prin plăci de beton, îndepărtate un de alta cca 5-7cm. Un utilizator de scaun rulant greu s-ar descurca fără ajutorul unei alte persoane.</p> <p>- La intrarea în LP sunt trepte cu înălțimi diferite.</p> <p>-Uscătorul pentru haine (1) este neaccesibil pentru utilizatorii de scaune rulante, distanța mare ca să ajungă la el.</p>	<p>-Asigurarea suprafeței din curte fără obstacole, rosturi, denivelări, găuri și să asigure o aderență cu talpa încălțămintei, cu mijloace auxiliare de deplasare și cu roțile scaunelor cu rotile pe timp umed și zăpadă.</p> <p>-Construcția unei rampe de acces cu unghiul de înclinație de 8% (4.8°) și alte cerințe conform standardelor.</p> <p>-Uscătorul pentru haine trebuie de replasat ca să fie accesibil și pentru utilizatorii de scaune rulante, ca să fie mai independenți.</p>	<p>LP este inaccesibilă (intrarea în LP) pentru persoanele utilizatoare de echipament pentru mobilitate (cadru de mers, scaun rulant). Este parțial accesibilă pentru persoanele care se deplasează.</p> <p>Locuința este asigurată:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-cu curățenie în exterior și interior;</li> <li>-căldură autonomă, ce permite reglarea temperaturii în dependență de dorința persoanelor;</li> </ul> <p>LP este conectată la rețeaua de aprovizionare cu apa, canalizare personală (Hazna).</p>

9

Locuință protejată, com. Cocieri, str. Renașterii, 123



#	LP/CC	Obstacole	Recomandări	Concluzii
		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Calea de acces până la CC este parțial accesibilă (în cazul când nu este glod, altfel este inaccesibil). Drum de țară, pământ tasat, denivelări, lipsă trotuare și treceri de pietoni.</li> <li>- La intrarea în curte este porțiță din metal cu lățimea mai mică de 90cm, risc ca scaunele rulante mai mari să nu încapă.</li> <li>-Sunt trepte către nivelul 2 (interior/ exterior).</li> <li>-Prin curte sunt trepte și o construcție lângă casă, cu uși înguste + praguri mari.</li> <li>-Dormitoarele sunt la nivelul doi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Deplasarea pe așa suprafețe de către persoanele utilizatoare de scaun rulant conduse manual se face cu ajutorul unui însoțitor.</li> <li>-Lățimea ușilor trebuie să fie de minim 90cm.</li> <li>-Lățimea minimă a trecerii prin golul ușii este de minim 900mm, inclusiv și în cazul ușilor duble. Pragurile ușilor trebuie să nu fie mai înalte de 2cm.</li> <li>-Edificarea trecerii (1), (2) cu înclinația de 10 % (1/10).</li> <li>-De asigurat un dormitor accesibil la primul nivel, dacă este spațiul necesar.</li> </ul>	<p>LP este inaccesibilă (accesul în interior, dormitor) pentru persoanele utilizatoare de echipament pentru mobilitate (cadru de mers, scaun rulant). Accesul pe scări către nivelul doi este un pericol și pentru celelalte categorii de persoane.</p> <p>Locuința este asigurată:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-cu curățenie în exterior și interior;</li> <li>-căldură autonomă, ce permite reglarea temperaturii în dependență de dorința persoanelor.</li> </ul> <p>CC este conectată la rețeaua de aprovizionare cu apă centralizată, canalizare personală (Hazna).</p>

10

Casă Comunitară Hîncești

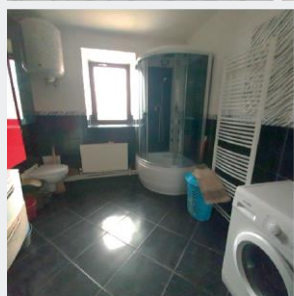




#	LP/CC	Obstacole	Recomandări	Concluzii
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calea de acces până la LP este parțial accesibilă (în cazul când nu este glod/ suprafață umedă, altfel este inaccesibil).</li> <li>- Drum de țară, pământ tasat, prundiș, moluză, denivelări, lipsă trotuare și treceri de pietoni.</li> <li>- Prin curte sunt trepte și o construcție lângă casă, cu uși înguste + praguri mari (1(2). Sunt 4 trepte înalte, balustradă pe o singură parte la H=cca 90cm.</li> <li>- Cabina de duș inaccesibilă pentru persoanele utilizatoare de scaun rulant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deplasarea pe așa suprafețe de către persoanele utilizatoare de scaun rulant conduse manual se face cu ajutorul unui însoțitor.</li> <li>- Edificarea trecerii (1) cu înclinația de 10 % (1/10).</li> <li>- Construcția unei rampe de acces cu unghiul de înclinație de 8% (4.8°) și alte cerințe conform standardelor.</li> <li>- De înlocuit cabina de duș existentă cu una accesibilă pentru toate categoriile de persoane, ca să facă independent duș, inclusiv și persoanele utilizatoare de scaune rulante.</li> </ul>	<p>LP este inaccesibilă (<i>intrarea în LP</i>) pentru persoanele utilizatoare de echipament pentru mobilitate (cadru de mers, scaun rulant).</p> <p>Locuința este asigurată:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cu curățenie în exterior și interior;</li> <li>- căldură autonomă, ce permite reglarea temperaturii în dependență de dorința persoanelor.</li> </ul> <p>LP este conectată la rețeaua de aprovizionare cu apă centralizată, canalizare personală (Hazna).</p>

11

Locuință protejată sat. Mereșeni, raionul Hîncești



#	LP/CC	Obstacole	Recomandări	Concluzii
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Este intrare rezervată accesibilizată dar este o bordură la trecerea pe trotuar.</li> <li>- Camera sanitară este încăpătoare dar vasul de WC nu are bare de suport.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Edificarea trecerii cu înclinația de 10 % (1/10).</li> <li>- Vasul de WC trebuie să fie asigurat cu bare de suport pe ambele părți la H=70cm, dintre care una trebuie să fie rabatabilă, distanța dintre bare la 60cm.</li> </ul>	<p>LP este parțial accesibilă (intrarea în LP, accesul în interior, bucătăria, dormitor, camera sanitară) și pentru persoanele utilizatoare de echipament pentru mobilitate (cadru de mers, scaun rulant).</p> <p>Locuința este asigurată:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cu curățenie în exterior și interior;</li> <li>- căldură autonomă, ce permite reglarea temperaturii în dependență de dorința persoanelor.</li> </ul> <p>LP este conectată la rețeaua de aprovizionare cu apa și canalizare centralizată.</p>

12

Locuință Protejată rnl Ialoveni



#	LP/CC	Obstacole	Recomandări	Concluzii
13	Locuință Protejată, rml Făleşti, sat. Pîrlița	<p>- Calea de acces până la LP este parțial accesibilă (în cazul când nu este glod, altfel este inaccesibil). Drum de țară, pământ tasat, iarbă, denivelări, lipsă trotuare și treceri de pietoni.</p> <p>- Trotuarul din curte este în urcare, din beton, sunt fisuri, deteriorări și denivelări.</p> <p>- LP dispune de două case în aceeași curte. <i>Casa mare (CM)</i>, unde locuiesc beneficiarii și <i>Casa pentru 1 cuplu (CC)</i>. La intrarea în:</p> <p>a) CM sunt 2 trepte din fața casei (1); lateral – 1 treaptă de 16cm (2), urmează o cotitură de 90° (stânga), apoi 1 treaptă de 13cm (3).</p> <p>b) CC este un prag de 18cm (4).</p> <p>- Uși: CM – este dublă, în două rânduri de 55+55cm, cu prag de 19cm/1cm (exterior/interior). CC – 78cm, prag 18+2cm.</p> <p>b) Ușile din interior:</p> <p>- CM – este dublă 55+55cm, cu prag de 4+2cm; 51+57cm, cu prag de 5+15cm; ușa WC=58cm</p> <p>- CC – duble 55+55cm, cu prag de 4+2cm; 51+57cm, cu prag de 5+15cm; 78cm, prag 2cm-7cm.</p>	<p>- Deplasarea pe așa suprafețe de către persoanele utilizatoare de scaun rulant conduse manual se face cu ajutorul unui însoțitor.</p> <p>- Eliminarea tuturor obstacolelor (deteriorări, denivelări) de pe căile de circulație a persoanelor cu mobilitate redusă și înlocuirea lor cu materiale solide, drepte, cu asperități, fără rosturi, care nu creează vibrații în timpul circulației și preîntâmpină alunecările, adică care asigură o aderență cu talpa încălțămintei, cu mijloace auxiliare de deplasare și cu roțile scaunelor cu rotile pe timp umed și zăpadă.</p> <p>- <u>CC are multe obstacole și e dificil de accesibilizat pentru persoanele utilizatoare de scaun rulant (praguri mari, uși înguste, spații mici).</u></p> <p>- Lățimea minimă a trecerii prin golul ușii este de minim 900mm, inclusiv și în cazul ușilor duble. Pragurile ușilor trebuie să nu fie mai înalte de 2cm.</p>	<p>LP este inaccesibilă (intrarea în LP-CM) pentru persoanele utilizatoare de echipament pentru mobilitate (cadru de mers, scaun rulant). Locuința este asigurată:</p> <p>- cu curățenie în exterior și interior;</p> <p>- căldură autonomă, ce permite reglarea temperaturii în dependență de dorința persoanelor, podeaua se încălzește.</p> <p>LP este aprovizionată cu apă (fântână) și canalizare (Hazna) personale.</p>





#	LP/CC	Obstacole	Recomandări	Concluzii
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trepte la intrarea în bloc și în interior.</li> <li>- Ușile din interior au lățimea de 58-67cm (obișnuite)/ 60+60cm (dublă), cu praguri de 3cm-15cm. Se deschid ușor, fără a depune eforturi mari.</li> <li>- Camera sanitară (Baie, WC obișnuit) – au ușile de 58cm, în interior este puțin spațiu, imposibil să fie utilizate de o persoană utilizatoare de scaun rulant.</li> <li>- Este miros de igrasie, pod umed.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizarea unui <i>Dispozitiv urcat/coborât scări</i> pentru persoanele utilizatoare de scaun rulant (<u>echipamentul poate fi condus doar de un însoțitor bine instruit</u>).</li> <li>- Lățimea minimă a trecerii prin golul ușii este de minim 900mm, inclusiv și în cazul ușilor duble. Pragurile ușilor trebuie să nu fie mai înalte de 2cm.</li> <li>- Este foarte puțin spațiu ca să fie accesibilizată camera sanitară pentru utilizatorii de scaun rulant conform standardelor în construcție.</li> <li>- De a înlătura problema mirosului de igrasie, apelând la specialiștii în domeniu.</li> </ul>	<p>LP este inaccesibilă (intrarea în LP, camera sanitară) pentru persoanele utilizatoare de echipament pentru mobilitate (cadru de mers, scaun rulant) și parțial accesibil pentru persoanele care se deplasează independent.</p> <p>Locuința este asigurată:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cu curățenie în exterior și interior;</li> <li>- căldură autonomă, ce permite reglarea temperaturii în dependență de dorința persoanelor.</li> </ul> <p>LP este conectată la rețeaua de aprovizionare cu apa și canalizare centralizată.</p>

14

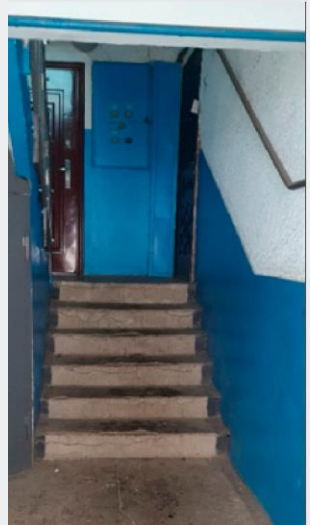
Locuință Protejată, Mun. Bălți, sat. Lescico



#	LP/CC	Obstacole	Recomandări	Concluzii
		<p>-Către intrarea în bloc sunt 2 trepte în coborâre de 15cm și 10 cm, apoi o treaptă de 8cm (1) (Imagine 1), după care urmează imediat după ușa de la intrare, spre interior, 2 trepte în coborâre de 10+12cm (2). Până la etajul 3 sunt trepte, lipsă ascensor.</p> <p>-Camera Sanitară obișnuită, lipsă bare de suport la vasul de WC.</p>	<p>-Edificarea trecerilor <i>peste praguri</i> cu pante având înclinația de 10%. Pentru a ajunge o persoana utilizatoare de scaun rulant la etajul 3 este nevoie de utilizat un <i>Dispozitiv urcat/coborât scări</i> (echipamentul poate fi condus doar de un însoțitor bine instruit).</p> <p>-Vasul de WC trebuie să fie asigurat cu bare de suport pe ambele părți la H=70cm, dintre care una trebuie să fie rabatabilă, distanța dintre bare la 60cm.</p>	<p>LP este inaccesibilă (<i>intrarea în LP</i>) pentru persoanele utilizatoare de echipament pentru mobilitate (cadru de mers, scaun rulant) și parțial accesibil pentru persoanele care se deplasează independent.</p> <p>Locuința este asigurată:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-cu curățenie în exterior și interior;</li> <li>-căldură autonomă, ce permite reglarea temperaturii în dependență de dorința persoanelor.</li> </ul> <p>LP este conectată la rețeaua de aprovizionare cu apa și canalizare centralizată, podeaua se încălzește.</p>

15

Locuință protejată rnl Rîșcani



### Lista actelor normative consultate:

1. Convenție nr. 00842 din 13.12.2006 privind drepturile persoanelor cu dizabilități, <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=366860>
2. Legea nr. 60 din 30.03.2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=110494&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110494&lang=ro) ;
3. Legea nr. 131 din 03.07.2015 privind achizițiile publice, [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=113104&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=113104&lang=ro)
4. Legea nr. 123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale, [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=112516&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=112516&lang=ro)
5. Legea nr. 547 din 25.12.2003 a asistenței sociale, [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=107485&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=107485&lang=ro)
6. Legea nr.129 din 08.06.2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale, [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=133207&lang=ro#](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=133207&lang=ro#)
7. HG nr. 893 din 12.09.2018 cu privire la aprobarea Programului național de dezinstituționalizare a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale din instituțiile rezidențiale gestionate de Agenția Națională Asistență Socială pentru anii 2018-2026 și a Planului de acțiuni privind implementarea acestuia, [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=109067&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=109067&lang=ro)
8. HG nr. 711 din 09.08.2010 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Locuință protejată” și a Standardelor minime de calitate;
9. HG nr. 885 din 28.12.2015 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Casă comunitară” și a standardelor minime de calitate.
10. Hotărârea Guvernului nr. 356 din 31-05-2017 pentru aprobarea Regulamentului privind cerințele sanitare în cadrul serviciilor sociale pentru persoane cu dizabilități „Casă comunitară”, „Locuință protejată” și „Respiro” [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=99368&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=99368&lang=ro)
11. Hotărârea Guvernului nr.800 din 01-08-2018 pentru aprobarea pachetului minim de servicii sociale și modificarea Regulamentului cu privire la modul de stabilire și plată a ajutorului material, [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=113486&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=113486&lang=ro)
12. Hotărârea Guvernului nr. 520 din 15-05-2006 privind aprobarea Normelor de cheltuieli în bani pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale, [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=120675&lang=ro#](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=120675&lang=ro#)
13. Ordinul MSMPs nr. 807/A din 04.09.2020 pentru aprobarea Regulamentului de activitate al grupurilor de lucru intersectoriale privind examinarea solicitărilor de admitere temporară în instituțiile de asistență socială, în care MSMPs exercită calitatea de fondator, și a solicitărilor de dezinstituționalizare și/sau de transfer, <https://www.anas.md/wp-content/uploads/2020/10/Ordin-807a-si-REGULAMENT-GL.pdf>.
14. Ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale nr. 43 din 26.05.2022 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare al centrelor de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate ale serviciilor sociale prestate în cadrul centrelor de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități, <https://www.anas.md/wp-content/uploads/2022/09/Ordinul-43-din-26.05.2022.pdf>.

### Bibliografie

1. RAPORT cu privire la realizarea în anul 2021 a Planului de acțiuni privind implementarea Programului național de dezinstituționalizare a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale din instituțiile rezidențiale gestionate de Agenția Națională Asistență Socială pentru anii 2018-2026 , <https://www.anas.md/wp-content/uploads/2022/05/RAPORT-DI-2021-FINAL.pdf>



2. Raport de monitorizare al Planului de acțiuni al Programului național de dezinstituționalizare a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale din instituțiile rezidențiale gestionate de Agenția Națională de Asistență Socială pentru anii 2018-2026 , perioada ianuarie-decembrie 2019;
3. Munteanu Parascovia, Evaluare intermediară Programul național de dezinstituționalizare a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale pentru anii 2018 – 2021, Chișinău 2021,
4. Mental health, human rights and standards of care Assessment of the quality of institutional care for adults with psychosocial and intellectual disabilities in the WHO European Region, World Health Organization 2018
5. Ludmila MALCOCI Parascovia MUNTEANU, INCLUZIUNEA SOCIALĂ A PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI STUDIU SOCIOLOGIC CHIȘINĂU- 2017.
6. Liliana Palihovici, Raport privind mecanismele de acreditare, contractare și finanțare a serviciilor sociale **Raport privind mecanismele de acreditare, contractare și finanțare a serviciilor sociale**, studiu realizat de Asociația Obștească “Institutum Virtutes Civilis”, la solicitarea APSCF, Chișinău 2020
7. Comitetul ONU pentru Drepturile Persoanelor cu dizabilități (2017). Observații finale cu privire la Raportul inițial al Republicii Moldova,
8. MMPS (2020) Raportul privind implementarea Programului național de incluziune socială a persoanelor cu dizabilități,
9. MMPS (2020) Raportul II și III cu privire al implementarea Convenției ONU privind Drepturile Persoanelor cu Dizabilități <https://msmps.gov.md/wp-content/uploads/2020/10/Raport-II-si-III-ImplementareConventie-ONU-drepturile-persoanelor-cu-dizabilit%C4%83%C8%9Bi-rom.pdf>
10. Raportul nu întotdeauna reflectă opiniile Keystone Moldova și ale Fundației Soros-Moldova.

## 10. Anexe

7.1. Anexa nr. 1 - Chestionarul de evaluare generala.

7.2. Anexa nr. 2 - Chestionarul de evaluare tehnică.

7.3. Anexa nr. 3 - Bibliografie - Lista actelor normative consultate.

### Fișa de evaluare “Locuința protejată”.

Tabelul 3. Chestionarul de autoevaluare pentru estimarea capacității de prestări servicii pentru 15 Locuințe protejate din Republica Moldova.

#	Întrebare	Răspuns
<b>Informații despre serviciul prestat</b>		
1	Denumirea serviciului?	
2	Tipul serviciului?	
3	Când a fost creat serviciul?	
4	Informații de contact. (sediul, tel. email)	
5	Cine este fondatorul?	

#	Întrebare	Metoda de evaluare	Răspuns	Punctuaj de evaluare			
				0	1	2	3
<b>Management strategic</b>							
6	Unde sunt prestate aceste servicii? (Local, regional, național)						
1	Cum sunt determinate noile programe sau servicii? Cum a fost indentificată necesitatea de a deschide acest Serviciu?	Punctuaj de evaluare: 0 punct (nu știu); 1 punct (de către echipa serviciul); 2 puncte (de către managementul serviciul); 3 puncte (de către echipa serviciul împreună cu părțile interesate).					
2	Prestatorul dispune de un plan strategic de dezvoltare	Inspecție vizuală: planul strategic de dezvoltare al serviciului.					
3	Prestatorul dispune de un plan anual de activitate	Inspecție vizuală: planul anual de activitate al serviciului.					
4	Prestatorul dispune de un regulament intern?	Inspecție vizuală: regulamentul intern aprobat.					
5	Este elaborat Manual de proceduri. enumerați și prezentați Procedurile elaborate	-					
6	Serviciul este acreditat sau licențiat?	-					
7	Organizația adaptează serviciile acordate nevoilor comunității?	-					

#	Întrebare	Metoda de evaluare	Răspuns	Punctuaj de evaluare			
				0	1	2	3
<b>Managementul resurselor umane</b>							
8	Numărul de angajați în Serviciu a sunt suficienți și corespund cerințelor legislative pentru asigurarea calității serviciului prestat?	-					
9	Instituția are voluntari pentru asigurarea serviciului prestat?	-					
10	Organizația are elaborată politica resurselor umane? Angajații și voluntarii serviciul	-					

	au contracte de munca/ de voluntariat?						
11	Angajații și voluntarii contribuie cu idei noi la dezvoltarea serviciului prestat? Angajații și voluntarii colaborează eficient între ei la prestarea serviciului?	-					
12	Managerul Serviciului are studii superioare în domeniu și experiența profesională de minim 5 ani.	Inspecție vizuală: CV, fișa de post, certificate de calificare.					
13	Sunt elaborate și aprobate fișe de post pentru fiecare poziție prevăzută în organigramă.	Inspecție vizuală: organigrama, fișele de post					
14	Personalul angajat are studii, calificări necesare pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu conform fișei postului. Planul de instruire pentru angajații instituției. Instruire inițială și continuă.	Inspecție vizuală: dosarul personal al angajatului;					
15	Specialiștii sunt evaluați anual conform criteriilor stabilite de angajator, inclusiv privind calitatea îndeplinirii atribuțiilor funcționale, precum și referitor la nivelul de realizare a obiectivelor specifice funcției ocupate.	Inspecție vizuală: procesele – verbale, registrele, rapoartele de evaluare a competențelor profesionale, Procedura de evaluare a performanțelor conform HG și Procedura de supervizare a angajaților, Codul de conduită.					
16	Procedura privind datele cu caracter personal. Confidențialitatea serviciului	Discuții cu personalul.					
17	Personalul angajat respectă Codul deontologic și al eticii profesionale.	Inspecție vizuală: codul deontologic și de etică profesională;					

#	Întrebare	Metoda de evaluare	Răspuns	Punctuaaj de evaluare			
				0	1	2	3
<b>Infrastructura disponibilă</b>							
18	Serviciul este amplasat în comunitate și asigură accesul persoanelor cu dizabilități la toate resursele și facilitățile ei: sănătate, educație, muncă, cultură, petrecerea timpului liber, sport.	Inspecție vizuală					
19	Sediul în care este amplasat Serviciul reprezintă un imobil nou-construit sau aflat în folosință (casă la sol sau apartament). În cazul imobilului aflat în	-					

	folosință, acesta va fi adaptat în funcție de nevoile beneficiarilor.						
20	Accesul în curte este calitativ, fără obstacole. Intrarea în instituție este accesibilă pentru toate categoriile de persoane.	-					
21	Loc de parcare amenajat pentru persoane cu dizabilități.	-					
22	Accesul în interior este fără obstacole.	-					
23	Spațiu personal și comun al beneficiarilor este adaptat necesităților beneficiarilor.	-					
24	Camerele de baie sunt adaptate conform necesităților beneficiarilor.	-					
25	Serviciul dispune de autorizații sau prescripții necesare pentru activitatea calitativă a Serviciului (pompieri, siguranța alimentelor, etc.).	-					
26	Echipamentul este actual din punct de vedere tehnologic și cost eficientă a serviciului.	-					
27	Sunt respectate cerințele față de organizarea alimentației.	-					
28	Serviciile igienico-sanitare sunt respectate.	-					

#	Întrebare	Metoda de evaluare	Răspuns	Punctuaj de evaluare			
				0	1	2	3
<b>Satisfacția beneficiarului</b>							
29	Beneficiarii sunt informați despre programele oferite?	Punctuaj de evaluare: 0 punct (nu); 1 punct (în proces de creare); 2 puncte (da, dar slab); 3 puncte (actualizare permanentă).					
30	Aveți elaborată o metodologie de	-					

	monitorizare și evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor?						
31	Beneficiarii sunt admiși în servicii în baza evaluării și dispoziției autorității responsabile.	Discuții cu beneficiarii, managerul de caz, asistentul social, Procedura de admitere/încetare a plasamentului: inițială și complexă, dosarul beneficiarului.					
32	Beneficiarii sunt informați cu privire la motivul și condițiile plasamentului conform standardelor de calitate specifice Serviciului.	Discuții cu beneficiarii/reprezentanții legali, managerul.					
33	Beneficiarii serviciului sunt familiarizați cu drepturile și obligațiile sale conform standardelor de calitate specifice serviciului.	Inspecție vizuală: broșuri, pliante, fluturași					
34	Personalul serviciului cunoaște prevederile legale cu privire la drepturile și obligațiile beneficiarilor conform standardelor de calitate specifice Serviciului.	Inspecție vizuală: acte normative, rapoarte de instruire (tematica instruirilor), broșuri, pliante, rapoarte					
35	Beneficiarul are elaborat planul individual de asistență conform standardelor de calitate specifice serviciului.	Inspecție vizuală: dosarul beneficiarului: PIA, Discuții cu asistentul social responsabil de caz, beneficiarul.					
36	Planurile individuale de asistență sunt revizuite conform necesităților.	Inspecție vizuală: procesul verbal de revizuire a planurilor individuale și planurile individuale de asistență revizuite. Discuții cu beneficiarii și managerul de caz.					

#	Întrebare	Metoda de evaluare	Răspuns	Punctuaj de evaluare			
				0	1	2	3
37	Beneficiarii sunt implicați în elaborarea și realizarea planului individual de asistență.	Inspecție vizuală: procesele – verbale ale ședințelor cu participarea beneficiarului, planul individual de asistență contrasemnat de beneficiar.					

38	Dosarele beneficiarilor sunt completate cu informațiile necesare și păstrate în condiții sigure cu respectarea termenilor prescrise.	Inspecție vizuală: dosarele beneficiarilor, discuții cu managerul de caz.					
39	Confidențialitatea datelor din dosarul beneficiarului este asigurată conform cerințelor legale.	Inspecție vizuală: discuții cu managerul de serviciu, contractul individual de muncă, fișa postului.					
40	Prestatorul asigură menținerea legăturilor beneficiarilor cu membrii familiei și alte persoane apropiate/ comunitatea.	Inspecție vizuală: planurile individuale de asistență, procesele - verbale, registrul de evidență a vizitelor/convorbirilor telefonice, scrisori.					
		Discuții cu beneficiarii, reprezentanții legali, membrii familiei, personalul.					
41	Beneficiarii sunt informați despre procedura de depunere și examinare a plângerilor. Procedura de depunere și examinare a plângerilor este semnată de către beneficiari.	Inspecție vizuală: procesul-verbal al ședințelor de informare (tematica ședințelor), instrumentele de depunere a plîngerilor.					
		Discuții cu beneficiarii, reprezentantul legal, managerul, personalul, asistentul social responsabil de caz.					
42	Prestatorul asigură soluționarea plângerilor beneficiarilor.	Inspecție vizuală: registrul de evidență a plîngerilor depuse/soluționate, procese-verbale ale ședințelor de examinare a plîngerilor.					

#	Întrebare	Metoda de evaluare	Răspuns	Punctuaj de evaluare			
				0	1	2	3
<b>Stilul de networking / parteneriat al organizației (comunicare internă și externă, relația cu plătitorii - donatori, clienți, statul)</b>							



43	Prestatorul activează în parteneriat cu alte autorități/instituții/ organizații relevante pentru asigurarea calității serviciilor prestate.	Inspecție vizuală: planul anual de activitate, acorduri/contracte de colaborare.					
44	Instituția are legături și acte de parteneriat (acorduri, contracte, protocoale, memorandumuri etc) semnate cu autoritățile statului, donatori, parteneri – în cadrul serviciilor prestate?	-					
45	Instituția are o bază de date a părților interesate - autoritățile statului, donatori, parteneri?	-					
46	Structurile de stat sunt receptive față de problemele prezentate de către organizațiile prestatoare de servicii?	-					
47	Donatorii sunt receptivi față de problemele prezentate de către organizațiile prestatoare de servicii?	-					

#	Întrebare	Metoda de evaluare	Răspuns	Punctuaj de evaluare			
				0	1	2	3

Capacitatea de marketing și promovare a produselor

	Capacitatea de marketing și promovare a produselor	Relațiile publice se referă la eforturile de a relaționa cu comunitatea mai mare și de a prezenta o imagine pozitivă. Eforturile de marketing vizează recrutarea de clienți, voluntari, finanțatori; convingându-i să ia unele măsuri.					
48	Prestatorul dispune de un plan de sensibilizare a comunității?	-					
49	Aveți o pagina web? Pagina pe rețelele sociale? Inserați și link-ul, dacă aveți. Actualizați constant aceste pagini?	-					
50	Beneficiarii folosesc pagina web/ pe rețele sociale pentru a se informa despre serviciul dvs.?	-					
51	Managerul reprezintă Serviciul în comunitate și asigură legătura activă a instituției cu comunitatea locală.	HG. 711 p. 68 (3), Discuții cu prestatorul de serviciu, cu managerul; Inspecție vizuală: dosarul beneficiarului; rapoarte de activitate a serviciului; materiale foto, video privind implicarea în activitățile comunității.					

#	Întrebare	Metoda de evaluare	Răspuns	Punctuaj de evaluare			
				0	1	2	3

**Monitorizarea și evaluarea serviciului**

52	Organizația evaluează punctele forte, punctele slabe, oportunitățile și amenințările pentru a înțelege calitatea prestării serviciului actual?	Punctuaj de evaluare: 0 punct (nu); 1 punct (semestrial); 2 puncte (anual); 3 puncte (la planificarea strategică).					
53	Organizația are o politica eficientă a planificării, monitorizării și a auto-evaluării?	-					
54	In cadrul serviciul, exista proceduri clare pentru monitorizare (ce date trebuie culese, cum, de către cine, pentru cine)?	-					
<b>Managementul riscurilor</b>							
	Managementul riscurilor	diagnosticarea și rezolvarea incidentelor / problemelor.					
55	Organizația evaluează riscurile serviciul prestat?	Punctuaj de evaluare: 0 punct (nu evaluează deloc); 1 punct (la necesitate); 2 puncte (periodic); 3 puncte (permanent).					
56	Pentru prevenirea riscurilor aplicați strategii de remediere?	-					

#	Întrebare	Metoda de evaluare	Răspuns	Punctuaj de evaluare			
				0	1	2	3
<b>Sustenabilitatea serviciilor</b>							

57	Organizația are un plan financiar pentru prestarea serviciilor?	-					
58	Finanțele disponibile sunt suficiente?	-					
59	Pe ce perioadă de timp sunt securizate fondurile disponibile?	Punctuaj de evaluare: 0 punct (nu știu); 1 punct (șase luni); 2 puncte (un an); 3 puncte (pe toata perioada de implementarea a serviciului).					
60	Dispuneți de surse financiare de la: stat, donatori, clienți și beneficiari, campanii de colectare de fonduri, donații, alte companii comerciale, servicii contra cost etc?	Punctuaj de evaluare: 0 punct (nici una); 1 punct (2=1 puncte); 2 puncte (4=2 puncte); 3 puncte (6 și mai multe).					
61	Aveți un plan de colectare de fonduri?	-					
62	Aveți un fond de rezervă?	Punctuaj de evaluare: 0 punct (nu); 1 punct (în proces de creare); 2 puncte (da, dar mic); 3 puncte (da, suplinit permanent).					
63	Prestatorul confirmă posibilitatea de a obține resurse financiare suplimentare pentru asigurarea durabilității procesului de prestare a serviciilor sociale.	Inspecție vizuală: bugetul, rapoartele financiare, scrisori, contracte/acorduri cu donatorii, sponsorii, agenții economici, alte documente relevante.					

**Alte comentarii suplimentare?**

Tabelul 4. Chestionar de evaluare a accesibilității clădirii.

#	Categorii	Indicatori	Comentarii / Exemple
---	-----------	------------	----------------------

1	Localitatea		
2	Data		
3	Instituția		
4	Adresa, stradă (dacă este cazul)		
5	Cerințe față de amplasare	Serviciul este amplasat în comunitate și asigură accesul persoanelor cu dizabilități la toate resursele și facilitățile ei: sănătate, educație, muncă, cultură, petrecerea timpului liber, sport. <input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Nu	
		Sediul în care este amplasat Serviciul reprezintă un imobil nou-construit sau aflat în folosință (casă la sol sau apartament). În cazul imobilului aflat în folosință, acesta va fi adaptat în funcție de nevoile beneficiarilor. <input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Nu	
6	Drumuri/ În curte	Din: <input type="checkbox"/> Asfalt; <input type="checkbox"/> Pământ tasat; <input type="checkbox"/> Prundiș; <input type="checkbox"/> Pavaj; <input type="checkbox"/> Altceva:	
		<input type="checkbox"/> Calitative; <input type="checkbox"/> Deteriorate; <input type="checkbox"/> Denivelate; <input type="checkbox"/> Cu fisuri / gropi.	
		Trotuare: <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu. Trecerea de pe carosabil spre trotuar / clădire: <input type="checkbox"/> Lină; <input type="checkbox"/> Abruptă.	
		Borduri: <input type="checkbox"/> Da (câte?) (H, cm___), <input type="checkbox"/> Nu.	
		Nivel: <input type="checkbox"/> Orizontal; Sub unghi: <input type="checkbox"/> În coborâre; <input type="checkbox"/> Urcare.	

#	Categorii	Indicatori	Comentarii / Exemple
---	-----------	------------	----------------------



7	Parcare	<p>Loc de parcare simplă (semnalat cu indicator / marcaj rutier):</p> <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		<p>Loc de parcare amenajat pentru persoane cu dizabilități:</p> <input type="checkbox"/> Da (câte?) (lățimea, cm___); <input type="checkbox"/> Nu.	
		<p>Borduri la trecere spre clădire:</p> <input type="checkbox"/> Da. (H, cm___), <input type="checkbox"/> Nu.	
8	Suprafețe înclinate și trepte	<p>Intrarea în clădire este la nivelul solului:</p> <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		<p>La intrare sunt trepte:</p> <input type="checkbox"/> Da (câte___); <input type="checkbox"/> Nu.	
		<p>Înălțimea pragului / scării: (H, cm) _____</p>	
		<p>Există rampă de acces:</p> <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		<p>Dacă există rampă, care sunt parametrii ei:</p> <p>- Lungimea rampei: (L, cm)_____</p> <p>- Lățimea rampei: (l, cm)_____</p>	
		<p>Rampa este din:</p> <input type="checkbox"/> pavaj; <input type="checkbox"/> beton; <input type="checkbox"/> lemn; <input type="checkbox"/> metal; <input type="checkbox"/> șine metalice; <input type="checkbox"/> altele:	
		<p>Sunt bare de suport:</p> <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu. <p>Dacă Da:</p> <p>Barele sunt pe ambele părți:</p> <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu; <input type="checkbox"/> Doar pe o singură parte. <p>Barele sunt în:</p> <input type="checkbox"/> 1 rând; <input type="checkbox"/> 2 rânduri. <p>La ce înălțime sunt barele de jos: _____,  de sus: _____</p>	

#	Categorii	Indicatori	Comentarii / Exemple
9	Uși	<p>Dimensiuni: (!!!dacă este prag exterior și interior, menționați acest detaliu: x + y)</p> <p>Ușă de intrare:</p> <p><input type="checkbox"/> Simplă (l, cm)____, prag (H, cm)____+____</p> <p><input type="checkbox"/> Dublă (l, cm)____+____, prag (H, cm)____+____</p> <p>Uși în interior:</p> <p>(nr.1 - l, cm) _____, prag (H, cm)____+____</p> <p>(nr.2 - l, cm) _____, prag (H, cm)____+____</p> <p>(nr.3 - l, cm) _____, prag (H, cm)____+____</p> <p>(nr.4 - l, cm) _____, prag (H, cm)____+____</p> <p>(nr.5 - l, cm) _____, prag (H, cm)____+____</p>	
10	Coridoare	<p>Lățime (dacă este cazul, în cel mai îngust loc): (l, cm) _____</p>	
		<p>Praguri:</p> <p><input type="checkbox"/> Da;</p> <p><input type="checkbox"/> Nu.</p>	
		<p>Trepte:</p> <p><input type="checkbox"/> Da (Câte:____, (H prag, cm____))</p> <p><input type="checkbox"/> Nu</p>	
		<p>Pardoseala/podele: Suprafață accesibilă:</p> <p><input type="checkbox"/> Da</p> <p><input type="checkbox"/> Nu</p> <p><input type="checkbox"/> Deteriorări _____</p>	
		<p>Bariere/obstacole:</p> <p><input type="checkbox"/> Da;</p> <p><input type="checkbox"/> Nu.</p> <p>Dacă Da, specificați tipul:_____</p>	
		<p>Culori contrastante:</p> <p><input type="checkbox"/> Da;</p> <p><input type="checkbox"/> Nu.</p>	

#	Categorii	Indicatori	Comentarii / Exemple
11	Cerințe față de amenajarea și menținerea imobilului	Serviciul este dotat cu mobilier și decor minim necesar, care să corespundă vârstei, intereselor și nevoilor individuale ale persoanelor cu dizabilități. <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		Spațiile comune sînt amenajate, dotate și adaptate în concordanță cu natura și ponderea activităților, cu nevoile generale și individuale ale beneficiarilor. <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		Spațiile interioare și cele exterioare ale Serviciului sînt adecvat iluminate. <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		Prestatorul Serviciului asigură confortul termic pentru beneficiari de minimum 18°C în spațiile comune și în dormitoare. Dacă temperatura depășește 30°C, se asigură utilizarea ventilatoarelor mecanice. <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		Prestatorul Serviciului asigură confortul termic pentru beneficiari de minimum 18°C în spațiile comune și în dormitoare. Dacă temperatura depășește 30°C, se asigură utilizarea ventilatoarelor mecanice. <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		Serviciul poate dispune de spații pentru activități de atelier, activități agricole, minifermă și altele, care corespund normelor profesionale ale activităților desfășurate cu beneficiarii, precum și normelor de protecție a muncii. <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	

#	Categorii	Indicatori	Comentarii / Exemple
12	Spațiul personal al beneficiarului în cadrul Serviciului	Un dormitor poate fi împărțit de cel mult două persoane cu dizabilități, cu condiția respectării spațiului minim locativ pentru fiecare. <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		Dormitorul dispune de spațiu suficient pentru deplasarea beneficiarilor care folosesc scaun rulant. <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		Fiecare dormitor are: - câte un pat pentru fiecare beneficiar al Serviciului; <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		- dulap pentru păstrarea hainelor și lucrurilor personale ale beneficiarilor; <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		Fiecare beneficiar al Serviciului are la dispoziție un spațiu personal într-un dormitor, în concordanță cu nevoile individuale ale acestuia, dar nu mai puțin de 9 m <sup>2</sup> , iar persoanele utilizatoare de fotoliu rulant – 10 m <sup>2</sup> . <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
13	Cerințe față de organizarea alimentației	Aceste spații sînt dotate cu instalații și echipamente ce asigură minimul necesar, într-un mod cît mai apropiat de mediul familial: instalații pentru gătit, chiuvetă, frigider, congelator, hotă și altele, după necesitate. <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		Spațiul pentru servirea mesei este amenajat cu mobilier suficient, funcțional și confortabil. <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
14	Spațiile igienico-sanitare	Serviciul are grup(uri) sanitar(e) în interiorul locuinței, adaptat(e) la necesitățile individuale ale beneficiarilor în scaun rulant, după caz. <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		Spațiile igienico-sanitare sînt asigurate cu apă curentă, rece și caldă, instalații electrice izolate, materiale care permit întreținerea și igienizarea. <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		Serviciul este racordat la rețele de canalizare. <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	

#	Categorii	Indicatori	Comentarii / Exemple
14	Spațiile igienico-sanitare	Serviciul dispune de un spațiu pentru spălarea și uscarea rufelor, asemănător mediului familial. <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		Serviciul dispune de spații (dulapuri, sertare etc.) pentru păstrarea lenjeriei, prosoapelor și a hainelor curate, separat de rufele murdare. <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		Serviciul este racordat la rețele publice de apeduct sau la sursa proprie de apă potabilă, cu avizul Centrului teritorial de sănătate publică. <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		Exterior: <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		Interior: <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu. Dacă Da, WC-ul este la: <input type="checkbox"/> parter; <input type="checkbox"/> demisol; <input type="checkbox"/> subsol; <input type="checkbox"/> etaj.	
		Ușa de intrare WC interior, lățime: (l, cm) _____	
		Prag ușă de intrare: (H, cm) prag (H, cm) ____ + ____	
		Dimensiuni grup sanitar: (cm x cm) ____ x ____	
		Ușa cabină WC, lățime: (l, cm) _____	
		Dimensiuni cabină WC: (cm x cm) ____ x ____	
		Prag ușa cabină WC: (H, cm) _____	
		Grupul sanitar este dotat cu un scaun-WC la 6 beneficiari. <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	
		Vasul WC are bare de suport: <input type="checkbox"/> Da (Câte: 1 <input type="checkbox"/> sau 2 <input type="checkbox"/> ); <input type="checkbox"/> Nu. Dacă Da, la ce înălțime sunt _____	
		Lavuar / chiuvetă: <input type="checkbox"/> Da (H, cm _____); <input type="checkbox"/> Nu.	
Serviciul dispune de o cameră de baie/duș la 6 beneficiari, adaptată la necesitățile persoanelor cu dizabilități care utilizează scaun rulant, după caz. <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.			
Culori contrastante: <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.			
15	Cerințe față de asigurarea igienei personale și protecția sănătății	Dacă serviciile igienico-sanitare sunt respectate: <input type="checkbox"/> Da; <input type="checkbox"/> Nu.	