



This project is funded
by the European Union



Dezvoltarea
Societății Civile
la nivel local în RM



RAPORT DE EVALUARE A SERVICIILOR SOCIALE PENTRU PERSOANE CU DIZABILITĂȚI INTELECTUALE ȘI PSIHOSOCIALE DIN RAIONUL ORHEI

**EVALUARE EFECTUATĂ ÎN BAZA METODOLOGIEI DE EVALUARE RECOMANDATĂ DE
ORGANIZAȚIA MONDIALĂ A SĂNĂTĂȚII *QUALITY RIGHTS TOOLKIT***



A. O. Servicii Sociale Durabile



Acest Raport este elaborat cu sprijinul financiar al Uniunii Europene. Conținutul este responsabilitatea exclusivă a proiectului
”Buna guvernare a serviciilor sociale din raionul Orhei” implementat de
Asociația Obștească Servicii Sociale Durabile



This project is funded
by the European Union



Dezvoltarea
Societății Civile
la nivel local în RM



CUPRINS

CONTEXT GENERAL	3
1. METODOLOGIA DE EVALUARE	5
2. REZULTATELE EVALUĂRII ȘI MONITORIZĂRII	8
DOMENIUL 1. DREPTUL LA UN STANDARD ADECVAT DE VIAȚĂ	8
DOMENIUL 2. DREPTUL LA STANDARDE ÎNALTE DE SĂNĂTATE FIZICĂ ȘI MINTALĂ	14
DOMENIUL 3. DREPTUL LA VIAȚĂ INDEPENDENTĂ ȘI TRAI ÎN COMUNITATE	16
3. RECOMANDĂRI	18
4. PREZENTAREA GENERALĂ A REZULTATELOR EVALUĂRII	23



A. O. Servicii Sociale Durabile



Acest Raport este elaborat cu sprijinul financiar al Uniunii Europene. Conținutul este responsabilitatea exclusivă a proiectului
”Buna guvernare a serviciilor sociale din raionul Orhei” implementat de
Asociația Obștească Servicii Sociale Durabile



This project is funded
by the European Union



Dezvoltarea
Societății Civile
la nivel local în RM



CONTEXT GENERAL

Raportul de evaluare a serviciilor sociale pentru persoane cu dizabilități intelectuale și psihosociale este elaborat în baza metodologiei de evaluare recomandată de Organizația Mondială a Sănătății *Quality Rights Toolkit* care pune accent pe:

- Evaluarea calității serviciului social și a gradului de respectare a drepturilor persoanelor cu dizabilități care beneficiază de acest serviciu;
- Documentarea constatărilor în urma evaluării serviciului și determinarea scorurilor cu privire la implementarea standardelor de calitate prin prisma respectării drepturilor;
- Elaborarea recomandărilor de îmbunătățire a calității serviciului din perspectiva respectării drepturilor persoanelor cu dizabilități;
- Încurajarea autorităților publice de a elabora și implementa planuri de acțiuni pentru asigurarea calității serviciului bazate pe drepturile fundamentale ale persoanelor cu dizabilități.

În procesul de evaluare au fost incluse două tipuri de servicii sociale pentru persoane cu dizabilități intelectuale și psihosociale din raionul Orhei, a căror prestatori sunt: Direcția Generală Asistență Socială și Protecție a Familiei Orhei și Centrul de Plasament Temporar pentru Copii cu Dizabilități din mun. Orhei:

1. **Serviciul social Locuință Protejată** este un serviciu social specializat creat prin decizia prestatorului în baza unei locuințe unde pot fi plasați în același timp de la doi pînă la șase persoane cu dizabilități, conform Standardelor minime de calitate ale serviciului. Scopul serviciului este de a crea condiții pentru dezvoltarea deprinderilor necesare unei vieți autonome și pentru incluziunea socială și profesională în comunitate a persoanelor cu dizabilități.
2. **Serviciul social Casă Comunitară** este un serviciu social specializat creat prin decizia prestatorului în baza unei locuințe unde pot fi plasați în același timp de la patru pînă la șase persoane cu dizabilități severe, conform Standardelor minime de calitate ale serviciului. Scopul serviciului este îngrijirea permanentă, dezvoltarea aptitudinilor de autoservire și socializare a persoanelor cu dizabilități în vederea asigurării acestora cu un mod de viață pe cît este posibil apropiat de cel obișnuit comunității, pentru a facilita creșterea capacității lor de a se (re)integra în familie și societate.

Metodologia de evaluare a calității serviciilor din perspectiva drepturilor este aplicabilă în țările cu venituri mici, mijlocii și mari; este aplicabilă în diferite tipuri de servicii sociale și de sănătate cu plasament și servicii de zi. Metodologia de evaluare se bazează pe o abordare participativă; în procesul de evaluare se implică persoane cu dizabilități, personalul serviciilor sociale evaluate, autoritățile fondatoare responsabile de funcționarea serviciului și/sau organizațiile donatoare; promovează abordarea bazată pe drepturi; permite analiza comparativă a serviciilor sociale evaluate; poate fi utilizată atât de organizații ale societății civile, cât și de autorități.





This project is funded
by the European Union



Dezvoltarea
Societății Civile
la nivel local în RM



Scopul Raportului de evaluare este de a promova, respecta și susține drepturile persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale prin prisma calității și a drepturilor. Convenția cu privire la Drepturile Persoanelor cu Dizabilități (CDPD) asigură cadrul director pentru realizarea acestui scop.

Raportul a fost elaborat în cadrul proiectului **”Buna guvernare a serviciilor sociale din raionul Orhei”** implementat de Asociația Obștească Servicii Sociale Durabile din resursele financiare ale Uniunii Europene. Perioada de evaluare Decembrie 2020 - Ianuarie 2021.

Pentru colaborarea excelentă în scopul evaluării a nouă servicii sociale de Locuință Protejată și Casă Comunitară din raionul Orhei unde sunt plasate persoane cu dizabilități intelectuale și psihosociale, **Asociația Obștească Servicii Sociale Durabile** aduce mulțumiri experților:

Parascovia Munteanu, doctor în sociologie, expert național

Silvia Tocari, magistru în expertiză socială, expert local

Victoria Badicica, magistrul în expertiză socială, expert local

Tatiana Poiată, magistrul în asistență socială, expert local

Liliana Cicala, magistrul în științe ale educației, expert local

Svetlana Taras, magistrul în psihologie, expert local

Alexandra Calin, licențiată în psihologie, expert local

Ana Rachieru, licențiată în psihopedagogie, expert local.

Pentru parteneriat constructiv și acceptare a evaluării serviciilor într-o perioadă destul de dificilă în contextul pandemiei cu Covid-19, **Asociația Obștească Servicii Sociale Durabile** aduce mulțumiri prestatorilor serviciilor sociale evaluate:

Direcția Generală Asistență Socială și Protecție a Familiei Orhei

Centrul de Plasament Temporar pentru Copii cu Dizabilități din mun. Orhei



1. METODOLOGIA DE EVALUARE

Fiecare serviciu social a fost evaluat în baza a trei domenii care corespund cu drepturile persoanelor cu dizabilități din Convenție, după cum urmează:

Domeniul de evaluare	Articolul din Convenție	Standarde de evaluare	Criteriilor de evaluare
Dreptul la condiții adecvate de trai și protecție socială	Articolul 28	7 Standarde	130 Criterii
Dreptul la sănătate fizică și mintală	Articolul 25	3 Standarde	40 Criterii
Viață independentă și trai în comunitate	Articolul 19	3 Standarde	39 Criterii

Fiecare domeniu a fost evaluat în baza unor ”standarde de evaluare”. Fiecare standard este evaluat în baza ”criteriilor de evaluare”.

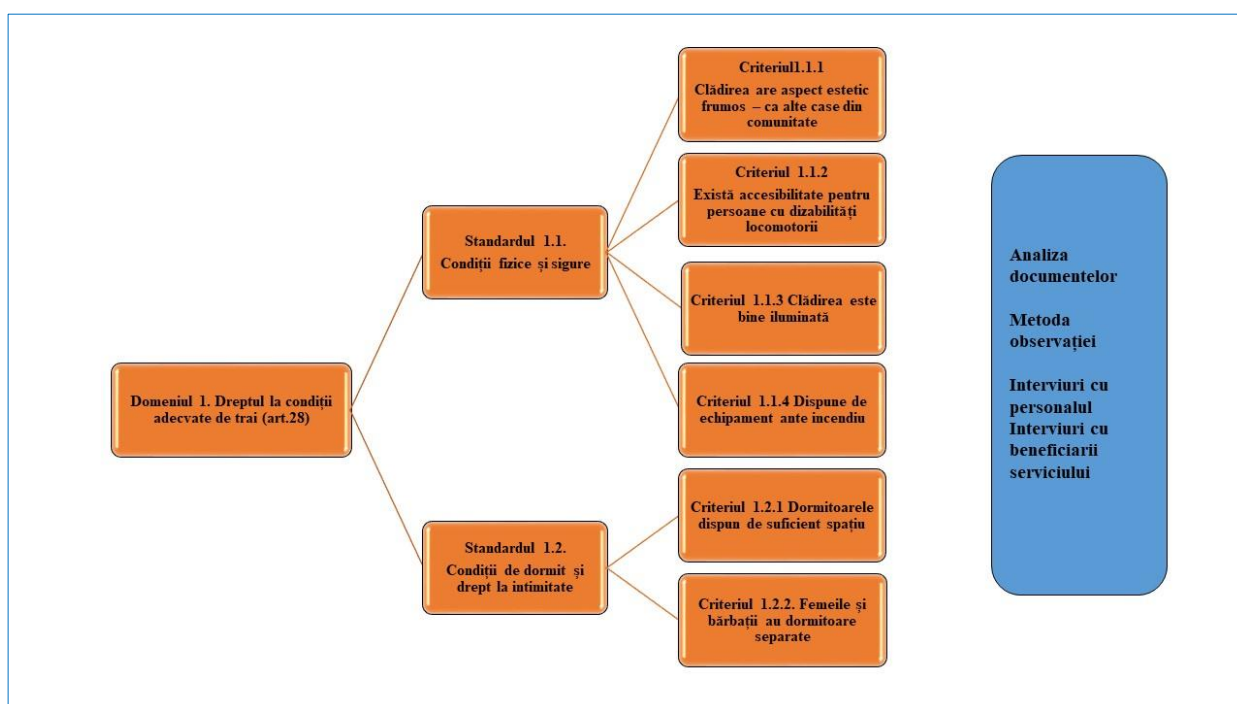


Figura 1. Metodologia de evaluare a domeniului în baza standardelor și a criteriilor de evaluare

Echipa de experți locali a determinat calitatea serviciului în baza drepturilor persoanelor cu dizabilități pe fiecare domeniu separat în baza standardelor și a criteriilor de evaluare, prin stabilirea unor scoruri. Scorul final a fost stabilit prin consensul experților locali, în cadrul unor ședințe facilitate de expertul național.



This project is funded
by the European Union



Dezvoltarea
Societății Civile
la nivel local în RM



Metodele de evaluare. Evaluarea serviciilor sociale a fost efectuată în baza a trei metode de evaluare:

1. Analizei documentelor cu privire la organizarea și funcționarea serviciilor sociale comunitare; registre, dosare, planuri individuale de asistență, cartele medicale, registre ale vizitatorilor, registre de administrare a medicamentelor, registre evidență a resurselor financiare, registru activități de socializare, registru de evidență a febrei etc.
2. Metoda observației utilizată în cadrul vizitelor de evaluare. Experții au observat din interiorul și exteriorul locuinței unde este amplasat serviciul, nivel de curățenie, vestimentația persoanelor, dispoziția și starea de bine sau de rău a persoanelor din plasament, relațiile dintre personal și beneficiari; relațiile dintre beneficiari-beneficiari, relațiile cu membrii comunității etc.
3. Metoda interviului realizată atât cu angajații serviciilor, cât și cu persoanele cu dizabilități beneficiari ai serviciilor sociale evaluate. În fiecare serviciu evaluat au fost implicate toate persoanele cu dizabilități care au putut să comunice cu experții, utilizând limbaj ușor de înțeles și atitudine pozitivă non-discriminatorie.

Serviciile sociale incluse în procesul de evaluare, locația geografică și data vizitelor de evaluare:

Tipul serviciului (cod serviciu)	Locația	Data vizitelor
Serviciul 1 Locuință Protejată (S1)	Orhei (LP1)	04.12.2020
Serviciul 2 Casă Comunitară (S2)	Lucașeuca	09.12.2020
Serviciul 3 Casă Comunitară (S3)	Bolohani	17.12.2020
Serviciul 4 Locuință Protejată (S4)	Orhei (LP2)	04.12.2020
Serviciul 5 Casă Comunitară (S5)	Mălăiești	11.12.2020
Serviciul 6 Casă Comunitară (S6)	Ciocîlteni	15.12.2020
Serviciul 7 Locuință Protejată (S7)	Orhei (LP)	01.12.2020
Serviciul 8 Casă Comunitară (S8)	Mitoc	07.12.2020
Serviciul 9 Casă Comunitară (S9)	Zorile	14.12.2020

În total au fost evaluate nouă servicii sociale, dintre care șase Case Comunitare, unde sunt plasate de la 4 până la 6 persoane și trei Locuințe Protejate, unde sunt plasate de la 3 la 6 persoane.

În toate serviciile sociale evaluate, în plasament sunt doar băieți și bărbați cu dizabilități intelectuale și sociale, din aceste considerente criteriile cu privire la abordarea drepturilor în bază de gen nu au putut fi evaluate. Plasamentul în servicii doar a băieților și a bărbaților se explică prin faptul că aceste servicii sociale comunitare au fost dezvoltate în scopul dezinstituționalizării persoanelor cu dizabilități din instituția rezidențială din mun. Orhei, instituție care găzduiește doar băieți și bărbați cu dizabilități cu vârste între 10 și 45 ani.



This project is funded
by the European Union

Dezvoltarea
Societății Civile
la nivel local în RM



Numărul interviurilor realizate în serviciile sociale evaluate:

Servicii evaluate	Nr. total de personal în serviciu	Nr. total de beneficiari	Alte persoane cu funcții de conducere
9	37	46	6
Serviciul	Personal interviuat	Beneficiari intervievați	Alte persoane interviuate
S1	1	3	1
S2	1	3	1
S3	2	2	1
S4	2	4	1
S5	3	6	1
S6	3	6	1
S7	2	2	0
S8	2	0	0
S9	2	4	0
Total	18	30	6

Metode de analiză a rezultatelor evaluării. Ulterior colectării datelor, echipa de evaluare s-a întrunit în ședințe post-evaluare pentru atribuirea scorurilor finale serviciilor. Membrii echipei de evaluare au participat la ședințele post-evaluare pentru punerea în discuție a impresiilor în urma vizitelor în servicii și pentru agrearea scorurilor finale, stabilite prin consens. Ședințele post-evaluare au fost facilitate de expertul național. La fiecare standard și criteriu evaluat i s-a atribuit oricare din următoarele scoruri:

	Nivelul de realizare	Descrierea
R/T	Realizat în totalitate	Există dovezi ale faptului că criteriul, standardul sau domeniul evaluat a fost realizat(ă) în volum deplin.
R/P	Realizat parțial	Există dovezi ale faptului că criteriul, standardul sau domeniul a fost realizat(ă), însă mai sunt necesare unele îmbunătățiri.
R/I	Realizare inițiată	Există dovezi ale faptului că sunt întreprinse măsuri pentru realizarea criteriului, standardului sau domeniului, însă mai sunt necesare îmbunătățiri considerabile
R/N	Nu a fost inițiată	Nu există dovezi de tentative sau acțiuni pentru realizarea criteriului, standardului sau domeniului.
N/A	Nu este aplicabil	Criteriul, standardul sau domeniul nu este aplicabil(ă) serviciului în cauză (de exemplu, existența dormitoarelor pentru femei și bărbați, toate serviciile sunt doar pentru bărbați).

R/T – realizat în totalitate **R/P – realizat parțial** **R/I – realizare inițiată** **R/N – realizarea nu a fost inițiată** **N/A – nu este aplicabil**



2. REZULTATELE EVALUĂRII ȘI MONITORIZĂRII

În acest compartiment sunt prezentate rezultatele scorurilor atribuite tuturor standardelor de către echipele de evaluare. Rezultatele sunt prezentate în funcție de cele trei domenii, la care se referă standardele evaluate. La finele scorurilor prezentate pentru fiecare compartiment separat poate fi găsit rezumatul principalelor observări din partea membrilor echipei de evaluare. Acolo unde există, sunt prezentate citate nemijlocit de la persoanele intervievate pentru ilustrarea afirmațiilor punctate de către echipa de evaluare.

Domeniul 1. Dreptul la un standard adecvat de viață (Articolul 28 al CDPD)

Scorurile generale pentru Domeniul 1

	Serviciul								
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9
Domeniul 1: Dreptul la un standard adecvat de viață (articolul 28 al CDPD)	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/T	R/P	R/T
	Serviciul								
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9
Standardul 1.1: Clădirea serviciului este într-o stare fizică bună.	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/T	R/T	R/T
Standardul 1.2: Condițiile de somn pentru beneficiarii de servicii sunt confortabile, asigurând o intimitate suficientă.	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/T	R/P	R/T
Standardul 1.3: Serviciul corespunde cerințelor sanitar-igienice.	R/P	R/P	R/T	R/P	R/P	R/P	R/T	R/P	R/T
Standardul 1.4: Beneficiarii de servicii sunt asigurați cu alimente, apă potabilă sigură și îmbrăcăminte ce corespund nevoilor și preferințelor individuale.	R/P	R/P	R/P	R/T	R/P	R/P	R/P	R/T	R/P
Standardul 1.5: Beneficiarii de servicii pot comunica liber, cu respectarea dreptului la intimitate.	R/I	R/I	R/I	R/T	R/P	R/P	R/P	R/I	R/P
Standardul 1.6: Serviciul asigură un mediu binevoitor, confortabil și stimulant, ce predispune la interacțiuni și participare activă.	R/P	R/P	R/I	R/P	R/P	R/P	R/T	R/P	R/T
Standardul 1.7: Beneficiarii de servicii se bucură de o viață socială și personală împlinită și rămân angrenați în activități și viața comunitară.	R/P	R/I	R/I	R/P	R/P	R/P	R/T	R/I	R/P

R/T – realizat în totalitate **R/P – realizat parțial** **R/I – realizare inițiată** **R/N – realizarea nu a fost inițiată**
N/A – nu este aplicabil



This project is funded
by the European Union



Dezvoltarea
Societății Civile
la nivel local în RM



Constatările evaluării calității serviciului prin prisma respectării dreptului la un standard adecvat de viață (articolul 28 al CDPD)

Standardul 1.1: Clădirea serviciului este într-o stare fizică bună.

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat parțial în șase servicii și realizat total în trei servicii evaluate. În ceea ce privește selectarea clădirii/imobilului pentru amplasarea serviciului, atunci cea mai bună opțiune pentru serviciile de Casă comunitară și Locuință protejată, constituie o clădire la sol. Doar unul din serviciile evaluate este localizat la bloc, la al cincilea etaj, fără ascensor, ceea ce creează dificultăți de deplasare pentru unii beneficiari, deși nu au probleme locomotorii, ridicarea și urcarea scărilor este efectuată cu dificultăți. În cazul a șapte servicii sociale evaluate, planurile generale ale edificiilor asigură un mediu sigur și sunt ajustate nevoilor individuale ale beneficiarilor. Încăperile sunt corespunzător adaptate și dotate pentru persoanele cu dizabilități fizice. Într-un serviciu social evaluat, lipsește camera de zi, și toată ziua tinerii sunt nevoiți să stea în odăile lor, chiar și când vin oaspeți aceștia sunt primiți în dormitoare. Toate serviciile evaluate dispun de uși externe calitative, ferestre care asigură o izolare termică și fonică suficientă. La fel și pereții exteriori sunt izolați termic.

În general dormitoarele asigură spațiu suficient pentru fiecare persoană, fiind respectate standardele de calitate potrivit cărora un dormitor este împărțit de cel mult două persoane. Într-un serviciu dormitoarele sunt situate la etajul doi al clădirii, scările sunt din lemn, curbele scărilor sunt înguste și lunecoase ceea ce ar putea constitui un risc de accidentare pe timp de noapte, deoarece blocul sanitar este la etajul unu.

Rezultatele evaluării denotă condiții mai puțin satisfăcătoare a încăperilor sanitare (baie și toaletă) a serviciilor evaluate. În majoritatea serviciilor, lipsesc din baie, covorașele speciale pentru prevenirea alunecării, în altele nu există bare de suport pentru prevenirea accidentării persoanelor cu mobilitate redusă.

Evaluarea a scos în evidență că toate serviciile au acces la sursă de lumină naturală și artificială. În majoritatea serviciilor, starea rețelei electrice este bună. Panourile de electricitate din interiorul locuințelor sunt sigure. În cazul a opt servicii evaluate, geamurile sunt suficient de mari, ceea ce permite ca lumina naturală să pătrundă în încăperi. Doar într-un serviciu evaluat, lumina naturală lipsește, astfel toată ziua este folosită lumina artificială, care de asemenea este foarte slabă și necesită a fi îmbunătățită.

Evaluarea serviciilor după criteriul de siguranță în caz de incendiu, a scos în evidență că serviciile sociale evaluate nu sunt suficient de pregătite pentru prevenirea și controlul situațiilor de incendiu. Nu toate serviciile evaluate dețin extintoare de fum. Procedurile și căile de evacuare în caz de incendiu nu sânt suficiente pentru asigurarea siguranței atât a beneficiarilor cât și a personalului din servicii. Sistemele de ventilare pentru asigurarea evacuării fumului în caz de incendiu sunt funcționale în majoritatea serviciilor sociale evaluate.



This project is funded
by the European Union



Dezvoltarea
Societății Civile
la nivel local în RM



Standardul 1.2: Condițiile de somn pentru beneficiarii de servicii sunt confortabile, asigurând o intimitate suficientă.

Rezultatele evaluării arată că acest standard este parțial realizat în șapte servicii și total realizat în două servicii. În general condițiile de somn sunt confortabile în toate serviciile evaluate. Dormitoarele dispun de suficient spațiu pentru fiecare persoană în majoritatea serviciilor. Persoanele plasate în serviciu dispun de pături, saltele și lenjerie de pat în stare bună. În două servicii evaluate, beneficiarii dispun de suficient spațiu pentru păstrarea lucrurilor personale, la necesitate pot fi instalate și unele dulapuri sau safeuri cu lacăt.

În majoritatea serviciilor evaluate, condițiile de intimitate sunt mai puțin respectate. Dormitoarele din toate serviciile evaluate nu se încuie și nici nu se blochează la necesitate. Din discuții cu personalul, se evidențiază faptul că blocarea sau închiderea cu lacăt pe dinăuntru al dormitoarelor ar putea crea riscuri de blocare a persoanelor în dormitor sau apariția unor conflicte cu cealaltă persoană care are aceleași drepturi la dormitor.

Pentru anumite necesități fiziologice cu caracter intim, persoanele cu dizabilități sunt învățate să folosească baia sau dormitorul, numai în cazul în care nu este prezentă cealaltă persoană cu care împarte odaia.

Standardul 1.3: Serviciul corespunde cerințelor sanitar-igienice.

Evaluarea a scos în evidență că șase servicii corespund parțial cu toate cerințele sanitar-igienice, și doar trei servicii corespund în totalitate. Toaletele și băile din serviciile evaluate sunt curate. Toate unitățile sanitare asigură intimitate. În toate serviciile este apă caldă permanent. Persoanele pot face baie la necesitate, nu există un regim strict pentru baie și alte servicii de igienă.

În unul din servicii, baia nu dispune de condiții de accesibilitate pentru persoane cu dizabilități, cada este în stare veche, la fel și sistemul de scurgere are unele dificultăți funcționale, deoarece există situații când vecinii de la etajul inferior, fac reclamații despre inundații din baia serviciului social.

Totodată, într-un serviciu evaluat, sistemul de ventilare de la toaletă nu este funcțional, persistă mucegai pe pod și pereți, ceea ce ar prezenta risc de extindere a mucegaiului și în alte încăperi ale locuinței și risc de îmbolnăvire pentru persoanele cu dizabilități din serviciu.

În serviciile care sunt aprovizionate lunar cu produse igienice de către prestator, din discuție cu personalul din serviciile evaluate a fost menționat că la sfârșitul fiecărei luni se atestă lipsa de hârtie igienică, uneori se simte și insuficiența unor produse de igienă precum: șampon, săpun, etc.

Cu referire la miros neplăcut în servicii, doar într-un singur s-a simțit miros neplăcut doar în dormitorul unde locuiesc persoane cu dizabilități severe dependente de scutece. Din discuții cu personalul, sunt luate toate măsurile de igienizare zilnic, însă există anumite probleme de metabolism ale unor persoane care provoacă mirosul neplăcut.



This project is funded
by the European Union



Dezvoltarea
Societății Civile
la nivel local în RM



Standardul 1.4: Beneficiarii de servicii sunt asigurați cu alimente, apă potabilă sigură și îmbrăcăminte ce corespund nevoilor și preferințelor individuale.

În urma evaluării s-a constatat că acest standard este parțial realizat în cazul a șapte servicii și total realizat doar în două servicii evaluate. Toate serviciile sunt asigurate cu apă potabilă și produse alimentare în cantități suficiente. Totodată este important de menționat că doar în cazul a unui singur serviciu evaluat, produsele alimentare nu sunt asigurate de către prestator, dar sunt procurate de către beneficiari din prestațiilor lor sociale. În cazul celorlalte opt servicii evaluate, persoanele cu dizabilități plasate nu beneficiază de prestații bănești, dar sunt asigurați de către prestator cu produse alimentare, apă potabilă, îmbrăcăminte și încălțăminte etc. Din aceste considerente, produsele alimentare nu sunt procurate după preferințele beneficiarilor, ci sunt asigurate de prestator conform condițiilor tehnice stabilite în procesul de achiziție.

În ceea ce privește pregătirea și servirea mesei, persoanele din serviciul unde procură din prestații produse alimentare au o mai mare libertate de a alege meniul, de a pregăti bucate după preferințe, pe când în celelalte opt servicii pregătirea bucatelor depinde de produsele care sunt livrate de către prestator, având și ei o libertate în a alege și decide asupra meniului zilnic, însă în limitele unor posibilități. În cazul a trei servicii evaluate, persoanele cu dizabilități se implică activ în pregătirea mesei, pe când în cazul a altor șase servicii acest proces nu este practicat sau este abia la început de cale, deoarece persoanele au o perioadă relativ scurtă de timp de când s-au mutat în servicii.

Referitor la vestimentația persoanelor cu dizabilități din servicii, rezultatele evaluării arată că toți beneficiarii dispun de haine și încălțăminte personală, care sunt suficiente, de o calitate bună și sunt corespunzătoare anotimpului. Într-un serviciu beneficiarii erau asigurați doar cu haine și îmbrăcăminte pentru sezonul rece. Celelalte articole sunt procurate din prestațiile bănești sau din remunerarea pentru munca ocazională care o fac în comunitate. Astfel, cei care își procură haine din banii proprii, aleg îmbrăcăminte și încălțăminte după preferință, pe când cei care sunt asigurați de către prestator, poartă îmbrăcăminte și încălțăminte nu după preferință, dar ce le este procurat de prestator.

Standardul 1.5: Beneficiarii de servicii pot comunica liber, cu respectarea dreptului la intimitate.

În urma evaluării s-a constatat că doar în cazul unui serviciu evaluat acest standard este total realizat, beneficiarii au acces nelimitat la Internet, respectiv persoanele pot comunica liber prin Viber, Messenger, WhatsApp etc. În cazul a patru servicii, acest standard, este realizat parțial, persoanele din serviciu au posibilități de comunicare liberă, însă nu prin toate canalele de comunicare, în unele situații beneficiarii fiind în situația de a plăti singuri pentru aceste servicii. În alte patru servicii care au fost deschise cu o lună înainte de evaluare, asigurare accesului la mijloace de comunicare este în proces, astfel standardul 1.5 a fost evaluat cu scorul, realizare inițiată.



This project is funded
by the European Union



Dezvoltarea
Societății Civile
la nivel local în RM



Totodată, puține persoane cu dizabilități intervievate dispun de telefoane mobile personale și de abilități și capacități de utilizare a unui telefon mobil. În cazul acestui grup de persoane, în timpul comunicărilor telefonice nu este respectată confidențialitatea, beneficiarul comunică cu suportul angajatului din serviciu. Accesul la comunicarea cu persoanele din afara serviciului sunt limitate, iar persoanele cu dizabilități intervievate au menționat că și-ar dori mai multă comunicare cu foștii colegi din instituției cu alte persoane din alte servicii sociale pentru a nu pierde legătura cu ei. Doar un grup minoritar de persoane plasate în servicii, comunică liber cu membrii familiilor lor, cu prietenii și alți colegi din alte servicii. Comunicarea acestora se poate de realizat în condiții de confidențialitate cu respectarea dreptului la intimitate și la libera exprimare.

În perioada de pandemie cu Covid-19, persoanele cu dizabilități din servicii sunt limitați în a accesa zonele din exteriorul serviciului și de a comunica cu membrii comunității. În aceste condiții, persoanele intervievate au comunicat evaluatorilor că se simt mai izolați, de aceea crearea condițiilor și accesului la mijloace de comunicare este condiție stringentă, în special pentru perioada de pandemie.

Standardul 1.6: Serviciul asigură un mediu binevoitor, confortabil și stimulant, ce predispune la interacțiuni și participare activă.

Rezultatele evaluării arată că în cazul a șase servicii este realizat parțial standardul cu privire la mediul binevoitor, confortabil și stimulant, ce predispune la interacțiuni și participare activă. Doar în două servicii evaluate, acest standard este realizat în totalitate, iar în unul realizarea abia este inițiată. În toate serviciile evaluate predomină o atmosferă plăcută și binevoitoare. Beneficiarii sunt stimulați și asistați să își dezvolte abilitățile de auto-deservire, gospodărești, să participe activ în viața comunității. În unul din serviciile evaluate este amenajată o seră, în care persoanele cu dizabilități sunt implicate în creșterea unor legume, au în gospodăria lor găini care îi asigură cu ouă și carne, anterior au crescut iepuri. La fel ca orice familie tipică din comunitate au și animale de companie: un papagal în momentul evaluării, dar din cele relatate au comunicat că au avut și un hamster.

În urma evaluării s-a constatat că există puține oportunități de petrecere a timpului liber atât în cadrul serviciului, cât și în afară. La unele servicii nu erau funcționale sau nu existau încă televizoare sau radiouri, computere pentru a asculta muzică. Rezultatele discuțiilor cu persoanele cu dizabilități arată că petrecerea timpului liber în oraș presupune anumite cheltuieli de buzunar, ceea ce ei nu dispun. Respectiv lipsa banilor de buzunar constituie una din principalele bariere de incluziune în comunitate și de petrecere a timpului liber.

În cazul a două servicii mai există unele momente ce țin de amenajarea estetică a locuinței, inclusiv prin crearea condițiilor sigure și conformabile de păstrare a vestimentației, în special a hainelor groase de iarnă.



This project is funded
by the European Union



Dezvoltarea
Societății Civile
la nivel local în RM



Standardul 1.7: Beneficiarii de servicii se bucură de o viață socială și personală împlinită și rămân antrenați în activități și viața comunitară.

Rezultatele evaluării arată că în cazul a cinci servicii este realizat parțial standardul cu privire la viața socială și personală, doar într-un serviciu acest standard este realizat în totalitate, iar în cazul a trei servicii realizarea abia este inițiată. Doar persoanele cu dizabilități din două servicii sociale au o viață socială activă, merg la cumpărături, lucrează ocazional, interacționează și au relații armonioase cu vecinii, participă la diverse evenimente culturale și politice din comunitate. Beneficiarii celorlalte servicii sunt mai puțin activi la nivel de incluziune în comunitate din două motive: fie că ei au o dizabilitate severă și au nevoie de mult suport și condiții de accesibilitate pentru a participa la activități în comunitate, iar personalul nu este suficient pentru aceste sarcini sau fie serviciile sociale evaluate au fost deschise în perioada de pandemie și restricțiile de participare la activități în comunitate le-au afectat acest drept. Cu toate acestea, tinerii care au fost transferați în serviciile deschise în perioada noiembrie 2020, au reușit să meargă la biserică. Alte evenimente culturale sociale nu au fost organizate în această perioadă de pandemie, de aceea unele criterii pentru evaluarea standardului nu au fost posibil de evaluat.



A. O. Servicii Sociale Durabile



Acest Raport este elaborat cu sprijinul financiar al Uniunii Europene. Conținutul este responsabilitatea exclusivă a proiectului
”Buna guvernare a serviciilor sociale din raionul Orhei” implementat de
Asociația Obștească Servicii Sociale Durabile



This project is funded
by the European Union



Dezvoltarea
Societății Civile
la nivel local în RM



Domeniul 2. Dreptul la cel mai înalt posibil standard de sănătate fizică și mintală (Articolul 25 al CDPD)

Scorurile generale pentru Domeniul 2

	Serviciul								
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9
Domeniul 2: Dreptul la cel mai înalt posibil standard de sănătate fizică și mintală (Articolul 25 al CDPD)	R/I	R/I	R/I	R/P	R/P	R/P	R/T	R/P	R/P
	Serviciul								
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9
Standardul 2.1: Serviciul dispune de personal calificat și pregătit în acordarea serviciilor primare de sănătate.	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/T	R/P	R/P
Standardul 2.2: Tratamentul, reabilitarea mintală și fizică contribuie la creșterea independenței persoanei cu dizabilități	R/I	R/I	R/I	R/P	R/P	R/P	R/T	R/P	R/P
Standardul 2.3: Serviciile de sănătate sexuală și reproductivă sunt accesibile pentru persoanele cu dizabilități	R/I	R/I	R/N	R/P	R/I	R/P	R/P	R/I	R/P

R/T – realizat în totalitate **R/P – realizat parțial** **R/I - realizare inițiată** **R/N – realizarea nu a fost inițiată**
N/A– nu este aplicabil

Constatările evaluării calității serviciului prin prisma respectării dreptului la sănătate (Articolul 25 al CDPD)

Standardul 2.1: Serviciul dispune de personal calificat și pregătit în acordarea serviciilor primare de sănătate.

În urma evaluării s-a constatat că standardul cu privire la personal calificat și pregătit în acordarea serviciilor primare de sănătate este parțial realizat în opt servicii și total realizat într-un serviciu. În funcție de cine este prestatorul de serviciu, accesul la servicii medicale este diferit. Astfel, persoanele cu dizabilități din serviciile sociale Locuință protejată și Casă comunitară gestionate de Direcția Generală Asistență Socială și Protecției a Familiei sunt la evidența medicului de familie conform adresei de la domiciliu. În plus, persoanele cu probleme de sănătate mintală sunt la evidența medicului psihiatru și la Centrul comunitar de sănătate mintală Orhei. Persoanele cu dizabilități-beneficiari ai serviciilor de Locuință protejată și Casă comunitară gestionate de Centrul de Plasament Temporar pentru Copii cu Dizabilități Orhei sunt la evidența medicului psihiatru și medicului terapeut angajați ai Centrului. În ambele cazuri medicii fac prescripțiile medicale, iar personalul de suport din servicii administrează tratamentele beneficiarilor.

Totodată, tot personalul angajat în servicii cunoaște ce măsuri trebuie să întreprindă în cazuri de urgență. Contactele medicului de familie, medicului psihiatru, serviciul de urgență sunt cunoscute de toți angajații. În cazul accesului persoanelor cu dizabilități la serviciile medicale specializate,



This project is funded
by the European Union



Dezvoltarea
Societății Civile
la nivel local în RM



în special spitalicești, personalul intervievat a menționat că persoanele cu dizabilități sunt tratate cu discriminare, predominând o atitudine negativă față de acest grup de persoane în situațiile în care se accesează serviciile medicale.

Standardul 2.2: Tratamentul, reabilitarea mintală și fizică contribuie la creșterea independenței persoanei cu dizabilități

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat parțial în cazul a cinci servicii sociale evaluate, în trei servicii realizarea standardului este inițiată și doar într-un serviciu este total realizat. Fiecare persoană din servicii dispune de un Plan individual de asistență, care cuprinde mai multe domenii, inclusiv sănătate și este orientat spre creșterea independenței și abilităților de autonomie personală.

Evaluarea impactului tratamentului, reabilitării asupra creșterii gradului de independență a beneficiarului a fost mai greu de evaluat, deoarece doar în cazul a două servicii au fost posibil de urmărit progresul implementării Planurilor după revizuire/actualizare, a fost posibil de analizat rapoarte de monitorizare și evaluare a impactului serviciului asupra beneficiarului. În celelalte cazuri nu a fost posibil de evaluat calitatea elaborării, implementării și actualizării Planurilor individuale de asistență a beneficiarilor din motiv că aceste nu se găsesc în servicii, dar la sediul prestatorului. În aceste condiții, angajații serviciilor sociale nu țin cont în activitatea zilnică de Planurile individuale de asistență, de obiectivele stabilite care au drept scop creșterea independenței beneficiarilor.

În scopul administrării eficiente a tratamentului persoanelor cu dizabilități din servicii, rezultatele evaluării arată că în majoritatea serviciilor evaluate nu există un mecanism de monitorizare a modului de administrare a medicamentelor psihotrope, nu este completat cu regularitate registrul de administrare a medicamentelor, iar medicamentele nu sunt păstrate în condiții de siguranță, dar sunt lăsate uneori fără supraveghere, ceea ce ar putea crea riscuri de supradozare.

Standardul 2.3: Serviciile de sănătate sexuală și reproductivă sunt accesibile pentru persoanele cu dizabilități

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat parțial în cazul a patru servicii, în faza de inițiere a realizării standardului se află alte patru servicii, în special cele noi create, iar în cazul unui serviciu acest standard nu este aplicabil. Rezultatele interviurilor realizate atât cu personalul serviciilor, cât și cu beneficiarii arată că activități de promovare a sănătății fizice, mintale și sexuale sunt organizate cu regularitate de către angajații serviciilor și de alte ONG-uri din domeniu. De exemplu, tinerii dintr-un serviciu au beneficiat de o instruire în domeniul sănătății sexuale, organizată de către Keystone Moldova. În rezultatul instruirii și a altor activități de promovare a vieții sexuale și de familie, un tânăr din cadrul serviciului și-a format o familie (soție și un copil) aceasta constituind o practică de succes.



This project is funded
by the European Union



Dezvoltarea
Societății Civile
la nivel local în RM



Domeniul 3. Dreptul la viață independentă și trai în comunitate (Articolul 19 al CDPD)

Scorurile generale pentru Domeniul 3

	Serviciul								
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9
Domeniul 3: Dreptul la viață independentă și trai în comunitate (articolul 19 al CDPD)	R/P	R/I	R/N	R/P	R/P	R/P	R/T	R/I	R/P

	Serviciul								
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9
Standardul 3.1: Persoanele cu dizabilități din serviciu beneficiază de suport în tranziția de la sistemul rezidențial la viața în comunitate	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/T	R/P	R/P
Standardul 3.2: Persoanele cu dizabilități din serviciu pot accesa servicii de educație profesională și suport pentru angajare	R/N	R/N	R/N	R/P	R/I	R/P	R/P	N/A	R/I
Standardul 3.3: Persoanele cu dizabilități din serviciu participă la viața comunității.	R/P	R/I	R/N	R/P	R/P	R/P	R/T	R/I	R/P

R/T – realizat în totalitate R/P – realizat parțial R/I - realizare inițiată R/N – realizarea nu a fost inițiată
N/A– nu este aplicabil

Constatările evaluării calității serviciului prin prisma respectării dreptului la viață independentă și trai în comunitate (Articolul 19 al CDPD)

Standardul 3.1: Persoanele cu dizabilități din serviciu beneficiază de suport în tranziția de la sistemul rezidențial la viața în comunitate.

Acest standard este parțial realizat în opt servicii și total realizat într-un serviciu. Beneficiarii din servicii nu au posibilitatea de a alege cu cine să trăiască, și nici serviciul unde doresc să fie transferați. Posibilitățile pentru transfer sunt limitate, de aceea ei se bucură că au fost selectați pentru trai în comunitate fără a atrage atenție la celelalte aspecte: *Cu cine trăiesc? Unde trăiesc? Ce fel de servicii accesez?*

În situația serviciilor gestionate de Centrul de Plasament Temporar pentru Copii cu Dizabilități Orhei, nu sunt create toate condițiile de asigurare a tranziției totale de la instituția rezidențială, la traiul în comunitate. Cu toate că persoanele au fost transferate în comunitate, ei nu accesează serviciile din aceste comunități, dar continuă să fie deserviți de către personalul din Centrul de plasament. Această situație creează confuzie asupra traiului în comunitate și asupra conceptului de viață independentă. Toate serviciile și produsele sunt livrate de Centrul de plasament, persoanele nu beneficiază de prestații sociale, ceea ce le creează dificultăți de organizare și gestionare a vieții în comunitate.

În serviciile sociale evaluate asistența și sprijinul este acordat cu prioritate în cadrul serviciului cu implicarea parțială a beneficiarilor. Mai puține sunt organizate activitățile de incluziune în comunitate, de învățare și accesare a resurselor comunității pentru o viață independentă. Aceasta influențează asupra nivelului de autonomie personală și abilitățile trai independent care rămâne a



This project is funded
by the European Union



Dezvoltarea
Societății Civile
la nivel local în RM



fi unul scăzut. Gradul scăzut de autonomie a persoanelor cu dizabilități din servicii influențează direct asupra nivelului scăzut de implicare în viața publică, culturală și politică din comunitate.

Standardul 3.2: Persoanele cu dizabilități din serviciu pot accesa servicii de educație profesională și suport pentru angajare

În trei servicii sociale evaluate, pentru acest standard realizarea nu a fost inițiată încă, în cazul a alte trei servicii standardul este realizat parțial, în două servicii realizarea standardului este inițiată, iar în cazul unui serviciu acest standard nu este aplicabil, deoarece persoanele din serviciu au un grad sever de dizabilitate și nu pot accesa servicii de educație și angajare.

Deoarece unele servicii au o perioadă scurtă de funcționare, iar angajații și beneficiarii sunt încă în perioadă de adaptare la noile condiții de trai, din acest motiv activitățile de instruire vocațională și dezvoltare a abilităților de muncă sunt limitate. Totodată, din cauza gradului scăzut de autonomie nu există oportunități de instruire, profesionalizare și angajare a beneficiarilor.

Cu toate acestea, tinerii dintr-un serviciu social sunt motivați de a se încadra în activități de muncă, dar este dificil identificarea unui loc de muncă. Personalul din servicii organizează activități de dezvoltare a deprinderilor de muncă în baza preferințelor și abilităților beneficiarilor. Astfel, persoanele cu dizabilități din serviciile amplasate în mun. Orhei au mai multe oportunități de angajare, comparativ cu persoanele din serviciile sociale din localitățile rurale.

Standardul 3.3: Persoanele cu dizabilități din serviciu participă la viața comunității.

Rezultatele evaluării arată că în cazul a cinci servicii sociale evaluate, acest standard este realizat parțial, în cazul a două servicii realizarea este inițiată, într-un serviciu încă nu a fost inițiată realizarea standardului și în unul acest standard nu se aplică.

Exemple pozitive de participare expuse de persoanele intervievate includ implicarea activă în viața politică și publică, unele persoane din serviciile de Locuință protejată Orhei sunt membri ai grupului de auto-reprezentanți, unde învață despre drepturile lor și încearcă să influențeze autoritățile pentru a pune în practică prevederile Convenției. Persoanele transferate cu o lună înainte de evaluare sunt încă la începutul procesului de participare comunitară, dar deja niște acțiuni au fost întreprinse.

În două servicii sociale gradul scăzut de autonomie a persoanelor cu dizabilități din servicii influențează direct asupra nivelului scăzut de implicare a beneficiarilor în viața publică și politică din comunitate. În plus situația pandemică a accentuat acest impact negativ asupra participării persoanelor cu dizabilități la unele activități culturale din comunitate care au fost suspendate din cauza pandemiei cu Covid-19 (concerte cu prilejul sărbătorilor de iarnă, evenimente culturale cu ocazia hramului orașului etc.).



3. RECOMANDĂRI

În urma evaluării în baza criteriilor de evaluare pentru fiecare standard, echipa de evaluare a indicat scorul de realizare pe fiecare domeniu inclus în proces. În baza constatărilor evaluării, au fost formulate și recomandate prestatorilor de servicii și autorităților fondatoare și finanțatoare ale acestora, următoarele recomandări pentru îmbunătățirea calității serviciilor prin prisma promovării și respectării drepturilor persoanelor cu dizabilități, precum:

Domenii evaluate	Recomandări
Domeniul 1 Dreptul la un standard adecvat de viață (Articolul 28 al CDPD) Scorul final: Realizat parțial în șapte servicii Realizat total în două servicii.	➤ Toate serviciile evaluate dispun de condiții fizice bune. Pentru o a crea standarde adecvate de viață în toate anotimpurile anului, se recomandă de analizat posibilitatea de schimb al apartamentului de la etajul 5, cu o locuință la sol. Spațiul pentru baie din apartament este prea mic, sistemul de ventilare și scurgere este vechi în tot blocul, din aceste considerente probleme de inundații, de apariție a mușcăiului va persista și din această cauza se va intensifica și stigmatizarea persoanelor pe criteriu de dizabilitate. ➤ Majoritatea serviciilor sociale evaluate urmează să-și facă o analiză a nivelului de adaptare și siguranță a zonelor de baie și toaletă conform necesităților persoanelor cu dizabilități și să planifice lucrări de îmbunătățire a sistemului de ventilare, a sistemului de canalizare, procurarea unor echipamente de accesibilizare și securizare (covorașe pentru băi) în vederea diminuării gradului de accidentare a beneficiarilor. ➤ Asigurarea serviciilor sociale cu produse igienice și sanitare în baza analizei reale a nevoilor, dar nu în baza normativelor în bani (HG 520) care nu corespund cu normele în produse (HG 506). ➤ Îmbunătățirea condițiilor de securitate în caz de incendiu în toate serviciile din perspectiva nevoilor speciale ale persoanelor cu dizabilități și organizarea instruirii atât a angajaților, cât și a beneficiarilor din servicii. Asigurarea serviciilor cu extincitoare de fum și sistem de semnalizare. ➤ Crearea condițiilor pentru respectarea dreptului la intimitate a persoanelor cu dizabilități în servicii și dezvoltarea deprinderilor de comunicare / semnalizare internă în caz de necesitate (reguli interne ale casei de ex. dacă dormitorul nu se încuie se pune în



mânerul ușii un semn care indică ”nu deranjați” pe înțelesul tuturor persoanelor din serviciu).

- În serviciile unde nu există spațiu comun pentru toate persoanele, se recomandă adaptarea unor locuri de recreere cu Internet, calculator, TV funcțional, radio, casetofon, deoarece persoanele din servicii au menționat că le lipsesc aceste activități.
- În cazul unor servicii unde există probleme cu aprovizionare cu apă potabilă se recomandă, evaluarea calității apei și costurilor în dependență de oferta din comunitate în vederea prestării stabile a unei cantități suficiente și calitative de apă, și preț mai eficient.
- În cazul serviciilor unde sunt plasate persoane cu dizabilități severe, se recomandă o mai bună aerisire zilnică a tuturor spațiilor și utilizarea unor produse care combat mirosurile neplăcute.
- Includerea în fișele de post ale angajaților activități de organizare a timpului liber, de stimulare a comunicării persoanelor cu membrii comunității, prieteni, colegi, membrii familiei pentru a extinde rețelele de persoane de suport și instruirea personalului în acest domeniu.
- Pentru toate serviciile evaluate, se recomandă prestatorilor, în special managerilor de servicii, colaborarea cu producătorii autohtoni de vestimentație (Iuvas, Maicom etc.) pentru informarea prestatorului despre posibile reduceri și/sau colaborare pe proiecte de responsabilitate socială prin donarea unor articolele de vestimentație pentru persoanele cu dizabilități din servicii.
- Crearea parteneriatelor cu rețelele de marketuri, restaurante, săli de evenimente pentru a colabora în crearea unor proiecte de eficientizare a utilizării produselor, după exemplul proiectului ”Banca de alimente” proiect implementat de Misiunea Creștină ”Diaconia”.
- Colaborarea cu serviciile sociale, educaționale, tineret din comunitate și consolidarea activităților de voluntariat pentru ca persoanele din servicii să se bucure de viață socială și personală în comunitate.



This project is funded
by the European Union

Dezvoltarea
Societății Civile
la nivel local în RM



Domeniul 2

**Dreptul la cel mai înalt
posibil standard de
sănătate fizică și
mentală**

(Articolul 25 al CDPD)

Scor final

**Realizat parțial în cinci
servicii.**

**Realizare inițiată în 3
servicii.**

**Realizat total într-un
serviciu.**

- Persoanele cu dizabilități din toate serviciile sociale evaluate au access la servicii de sănătate. Persoanele din serviciile gestionate de Direcția Generală Asistență Socială Orhei accesează serviciile de sănătate din comunitate având aceleași drepturi ca oricare membru al comunității, beneficiind gratuit de toate serviciile de sănătate compensate prin sistemul de asigurare medicală. Persoanele din serviciile gestionate de Centrul de Plasament Temporar pentru Copii cu Dizabilități sunt la evidența personalului medical angajați ai Centrului. Din aceste considerente, echipa de evaluare recomandă prestatorilor ca modalitatea de colaborare și accesare a serviciilor medicale pentru persoanele cu dizabilități din serviciile de Locuință protejată și Casă comunitară trebuie să fie unic, prin accesarea serviciilor medicale primare la nivel de comunitate, cele specializate prin sistem de referire, sistem care funcționează pentru populația generală.
- Colaborarea cu medicii de familie din comunitățile unde sunt amplasate geografic serviciile sociale și punerea la evidență a persoanelor transferate în servicii.
- Organizarea ședințelor de informare și instruire atât a personalului medical din Centrele medicilor de familie, cât și a personalului din servicii cu privire la modalitatea de accesare a serviciilor de asistență medicală primară, modalitatea de monitorizare a administrării medicamentelor psihotrope pentru persoanele cu probleme de sănătate mentală și completarea registrelor de evidență a administrării medicamentelor.
- Crearea condițiilor de păstrare a medicamentelor în loc sigur și nu la accesul beneficiarilor în fiecare serviciu.
- Analiza celei mai eficiente modalități de păstrare a cartelelor medicale a persoanelor cu dizabilități din servicii pentru a asigura accesul cel mai ușor la ele în caz de urgență și a asigura transmiterea informației despre istoria medicală a persoanei serviciilor de asistență medicală de urgență, după caz. În aceste condiții, se recomandă ca cartelele medicale, de rând cu dosarul beneficiarului să fie prezente la locui de trai al persoanei cu dizabilități.



This project is funded
by the European Union

Dezvoltarea
Societății Civile
la nivel local în RM

KONRAD
ADENAUER
STIFTUNG

- Colaborarea personalului din servicii sau a responsabililor de supervizare cu medicii de familie din comunitățile unde sunt amplasate serviciile sociale în vederea diminuării atitudinii discriminatorii față de persoanele cu dizabilități și acceptării punerii la evidență și revizuirea periodică a tratamentelor corespunzător necesităților fiecărui beneficiar de servicii.
- Planificarea și organizarea activităților de educație pentru sănătate și sănătatea sexual-reproductivă atât pentru persoanele cu dizabilități din servicii cât și pentru personal (anatomia și fiziologia aparatului reproductiv, igiena, metode de contracepție), respectând particularitățile beneficiarilor și capacitatea de înțelegere, unde vor fi implicați medici, psihologi, tineri voluntari etc.
- Planificarea și organizarea activităților de educație a persoanelor cu dizabilități din servicii și a personalului cu privire la utilizarea paginilor online pentru prevenirea abuzului online și cyberbullying-ului.

Domeniul 3

Dreptul la viață independentă și trai în comunitate

(Articolul 19 al CDPD)

Scorul final

**Realizat parțial în opt
servicii.**

**Realizat total într-un
serviciu.**

- Colaborarea cu autoritățile publice locale din localitățile unde sunt amplasate geografic serviciile evaluate în vederea informării despre drepturile persoanelor cu dizabilități, implicarea după gradul de autonomie a beneficiarilor în unele activități culturale din comunități (participarea la târgurile organizate cu diverse ocazii, organizarea expozițiilor cu lucrări ale beneficiarilor etc.)
- Intensificarea colaborării cu serviciile locale și raionale în vederea incluziunii persoanelor cu dizabilități din servicii în diverse organizații și centre (Centrul comunitar de sănătate mintală, Centre de tineret, Structurile teritoriale de ocupare a forței de muncă, agenți economici, instituții religioase, rețele de voluntari, ONG-uri locale).
- Colaborarea cu instituțiile de învățământ general și profesional (Colegiul de medicină, Colegiul pedagogic, Licee, Gimnazii etc.) prin programe de voluntariat și stagii de practică în serviciile sociale de Locuință protejată și Casă comunitară.
- Organizarea unor acțiuni comune persoane cu dizabilități din servicii și potențiali voluntari, tineri din comunitate (serate,



This project is funded
by the European Union

Dezvoltarea
Societății Civile
la nivel local în RM



ateliere culinare, excursii, campanii de caritate, turism, camping etc).

- Implicarea atât a personalului, cât și a beneficiarilor serviciilor sociale evaluate în conferințe, seminare, ateliere raionale motivaționale (exemplu Motivator) pentru a împărtăși experiențele și istoriile de succes, dar și a dificultăților pentru scăderea stigmatizării și discriminării și construirea unei societăți incluzive și tolerante.
 - Promovarea la nivel local a politicilor de stimulare a angajatorilor care vor încadra în activitate persoane cu dizabilități. Consolidarea colaborării cu agenți economici și structurile de ocupare a forței de muncă.
 - Dezvoltarea unor proiecte comune cu organizațiile societății civile pentru dezvoltarea unor programe de orientare vocațională pentru persoane cu dizabilități și pilotarea acestora.
 - Organizarea și desfășurarea activităților de educație economică, inclusiv planificarea și gestionarea bugetului, în special pentru persoanele care sunt integrate în activități de muncă.
 - Dezvoltarea unor programe de terapie prin muncă a persoanelor dezinstituționalizate în serviciile evaluate (grădinaritul, serele, creșterea animalelor domestice, activități de artizanat etc.) pentru sporirea bunăstării emoționale.
-



This project is funded
by the European Union



Dezvoltarea
Societății Civile
la nivel local în RM



4. PREZENTAREA GENERALĂ A REZULTATELOR EVALUĂRII

Rezultatelor generale ale evaluării celor nouă servicii sociale din raionul Orhei.

Serviciul	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9
Domeniul 1: Dreptul la un standard adecvat de viață (articolul 28 al CDPD)	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/T	R/P	R/T
Standardul 1.1: Clădirea serviciului este într-o stare fizică bună.	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/T	R/T	R/T
Standardul 1.2: Condițiile de somn pentru beneficiarii de servicii sunt confortabile, asigurând o intimitate suficientă	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/T	R/P	R/T
Standardul 1.3: Serviciul corespunde cerințelor sanitar-igienice.	R/P	R/P	R/T	R/P	R/P	R/P	R/T	R/P	R/T
Standardul 1.4: Beneficiarii de servicii sunt asigurați cu alimente, apă potabilă sigură și îmbrăcăminte ce cor	R/P	R/P	R/P	R/T	R/P	R/P	R/P	R/T	R/P
Standardul 1.5: Beneficiarii de servicii pot comunica liber, cu respectarea dreptului la intimitate.	R/I	R/I	R/I	R/T	R/P	R/P	R/P	R/I	R/P
Standardul 1.6: Serviciul asigură un mediu binevoitor, confortabil și stimulant	R/P	R/P	R/I	R/P	R/P		R/T	R/P	R/T
Standardul 1.7: Beneficiarii de servicii se bucură de o viață socială și personală împlinită și incluși în activități și viața comunitară.	R/P	R/I	R/I	R/P	R/P	R/P	R/T	R/I	R/P
Domeniul 2: Dreptul la cel mai înalt posibil standard de sănătate fizică și mintală (articolul 25 al CDPD)	R/I	R/I	R/I	R/P	R/P	R/P	R/T	R/P	R/P
Standardul 2.1: Serviciul dispune de personal calificat și pregătit în acordarea serviciilor primare de sănătate.	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/T	R/P	R/P
Standardul 2.2: Tratamentul, reabilitarea mintală și fizică contribuie la crește	R/I	R/I	R/I	R/P	R/P	R/P	R/T	R/P	R/P
Standardul 2.3: Serviciile de sănătate sexuală și reproductivă sunt accesibile pentru persoanele cu dizabilități din serviciu discriminare	R/I	R/I	R/N	R/P	R/I	R/P	R/P	R/I	R/P
Domeniul 3: Dreptul la viață independentă și integrare comunitară (articolul 19 al CDPD)	R/P	R/I	R/N	R/P	R/P	R/P	R/T	R/I	R/P
Standardul 3.1: Persoanele cu dizabilități din serviciu beneficiază de suport în tranziția de la sistemul rezidențial la viața în comunitate	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/P	R/T	R/P	R/P
Standardul 3.2: Personalul din serviciu acordă suport beneficiarilor în participarea activă la viața comunității	R/N	R/N	R/N	R/P	R/I	R/P	R/P	N/A	R/I
Standardul 3.3: Persoanele cu dizabilități din serviciu participă la viața comunității	R/P	R/I	R/N	R/P	R/P	R/P	R/T	R/I	R/P

R/T – realizat în totalitate R/P – realizat parțial R/I – realizare inițiată R/N – realizarea nu a inițiat N/A nu se aplică.



A. O. Servicii Sociale Durabile



Acest Raport este elaborat cu sprijinul financiar al Uniunii Europene. Conținutul este responsabilitatea exclusivă a proiectului
"Buna guvernare a serviciilor sociale din raionul Orhei" implementat de
Asociația Obștească Servicii Sociale Durabile