

Accesibilitate și transparență în serviciile sociale: de la informare la impact

*Hanelore Plenert
Asistent social principal cu
atestat de liberă practică
supervizor*



Obiectivele prezentării:

- Să înțelegem rolul accesibilității și transparenței în serviciile sociale;
- Să explorăm cum informarea corectă influențează încrederea și participarea la activități caritabile în comunitate;
- Să prezentăm exemple de impact și bune practici.



Ce sunt serviciile sociale?

Serviciile sociale (conf. art. 27 din Legea nr. 292/2011 – legea asistenței sociale) reprezintă activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții.

Serviciile sociale sunt de interes general și se organizează în forme/structuri diverse, în funcție de specificul activității/activităților derulate și de nevoile particulare ale fiecărei categorii de beneficiari.



Categorii de servicii sociale

Conform Legii asistenței sociale nr. 292/2011, serviciile sociale sunt clasificate în funcție de scopul serviciului, în servicii de asistență și suport pentru asigurarea nevoilor de bază ale persoanei, cum sunt :

- servicii de îngrijire personală;
- servicii de recuperare/reabilitare;
- servicii de inserție/reinserție socială

(sprijinirea persoanelor aflate în situații vulnerabile, facilitându-le integrarea sau reintegrarea în societate, pe piața muncii și în comunitate)



Serviciile sociale sunt destinate/adresate următoarelor categorii de beneficiari:

- copilului și/sau familiei;
- persoanelor cu dizabilități;
- persoanelor vârstnice;
- victimelor violenței în familie;
- persoanelor fără adăpost;
- persoanelor cu diferite adicții (consum de alcool, droguri, alte substanțe toxice, internet, jocuri de noroc etc.);
- victimelor traficului de persoane;
- persoanelor private de libertate;
- persoanelor sancționate cu măsură educativă sau pedeapsă neprivativă de libertate aflate în supravegherea serviciilor de probațiune;
- persoanelor cu afecțiuni psihice;
- persoanelor din comunități izolate;
- șomerilor de lungă durată;
- aparținătorii beneficiarilor, etc..



Regimul de asistare:

- servicii cu cazare, pe perioadă determinată sau nedeterminată: centre rezidențiale pentru copii, persoane vârstnice, persoane adulte cu handicap;
- locuințe protejate pentru persoane cu handicap;
- centre de integrare prin terapii ocupaționale pentru persoane adulte cu handicap;
- adăposturi de noapte pentru persoane adulte;
- adăposturi de zi și de noapte pentru copii;
- centre maternale pentru mama/copil/copii;
- centre de primire în regim de urgență pentru copii;
- centre pentru victime ale violenței în familie etc.
- servicii fără cazare: centre de zi, centre și/sau unități de îngrijire la domiciliu; cantine sociale; servicii mobile de acordare a hranei; ambulanța socială etc.



Locul de acordare

Serviciile sociale se acordă:

- în instituții publice/private (spitale, biserici, instituții de învățământ, etc.)
- la domiciliul beneficiarului;
- în centre de zi;
- în centre rezidențiale, cu cazare pe durată determinată sau nedeterminată;
- la domiciliul persoanei care acordă serviciul;
- în comunitate.



Cum poate fi accesat un serviciu social?

Orice serviciu social se acordă la solicitarea persoanei, după caz, a reprezentantului său legal/apartinătorului, precum și din oficiu.

Solicitarea pentru acordarea de servicii sociale poate fi adresată și direct unui furnizor privat de servicii sociale: ONG-uri, Asociații, Fundații și servicii publice.



Există 3 sectoare ale vieții sociale (public, privat de afaceri și privat non-profit(caritabile); Prin termenul de „organizație” înțelegem, astfel, orice entitate sau structură formată din indivizi, constituită legal, care funcționează după un set de reguli prestabilite, cunoscute de către membrii săi și care, prin funcționarea sa, vizează realizarea unei misiuni asumate de către aceștia.



O organizație va avea cel puțin:

- o misiune și/sau un scop ;
- membri (persoane implicate în realizarea misiunii respective);
- resurse (materiale, financiare și umane) dedicate atingerii misiunii/scopului;
- reguli organizaționale (acestea stabilesc modul de atingere a misiunii/scopului și guvernează relațiile interumane dintre, precum și modul de utilizare a resurselor mai sus menționate).



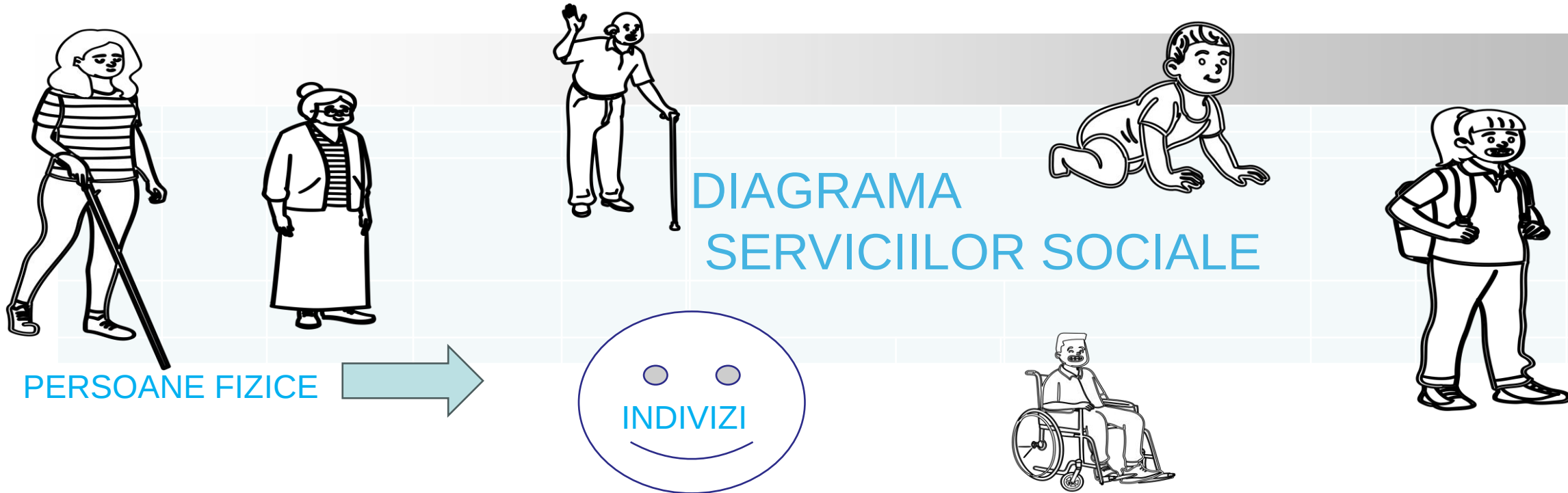


DIAGRAMA SERVICIILOR SOCIALE

SOCIETATEA

ORGANIZAȚII

PERSONE JURIDICE

DE DREPT PUBLIC

DE DREPT PUBLIC

CU SCOP PATRIMONIAL

FĂRĂ SCOP
PATRIMONIAL



Organizațiile din cadrul sectorului privat non-profit au *scopuri și/sau misiuni* care țin de:

- Promovarea interesului (nepatrimonial) al membrilor fondatori;
- Promovarea și protecția interesului unei categorii sociale :
- Promovarea și protecția interesului general și/sau comunitar.

În intereseul dezvoltării se vor desfășura *activități* precum:

- Organizarea de activități și furnizarea de servicii pentru membri și/sau beneficiari;
- Realizarea și derularea unor proiecte pentru îmbunătățirea situației grupului țintă;
- Activități interne de socializare, informare, instruire, pregătire, dezvoltare profesională și presonală a membrilor și beneficiarilor.



Principalele *resurse* de care dispun organizațiile din acest sector sunt:

- *Resursele financiare*, constând în patrimoniul inițial, cotizațiile membrilor, fonduri caritabile, fonduri publice și/sau private alocate pe bază de proiecte, prețul bunurilor și serviciilor vândute;
- *Resurse umane*, constând în angajați și voluntari.



Ce înseamnă servicii sociale de calitate?

Servicii centrate pe nevoile beneficiarului:
eficiente, accesibile, echitabile, precum și
sustenabile

- Respectă standardele minime de calitate,
profesionale și etice

Exemplu: standarde minime de calitate
stabilite de MMSS pentru diferite categorii de
beneficiari prin Ordinul nr.29/2019 cu modificările
ulterioare:



Anexa 1 - Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice

Anexa 2 - Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca locuințe protejate pentru persoanele vârstnice

Anexa 3 - Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale pentru tinerii care părăsesc sistemul de protecție a copilului

Anexa 4 - Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată organizate ca centre rezidențiale pentru persoanele fără adăpost

Anexa 5 - Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca adăposturi de noapte

Anexa 6 - Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte - Modificată și înlocuită de Anexa nr. 1 la Ordinul nr. 2143 din 17.11.2022

Anexa 7 - Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate și pentru serviciile sociale acordate în sistem integrat cu alte servicii de interes general destinate persoanelor adulte

Anexa 8 - Standardele minime de calitate pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice -Modificată și înlocuită de Anexa nr. 2 la Ordinul nr. 2143 din 17.11.2022

Anexa 9 - Standardele minime de calitate pentru cantina socială



Accreditarea serviciilor sociale

•**Definiție:** proces de evaluare și recunoaștere oficială a furnizorului de servicii sociale

•**Cine acordă acreditarea:** Agenția Națională pentru Plăți și Inspecție Socială (ANPIS)

•**Etape:**

- Depunerea dosarului
- Evaluarea documentației
- Vizita de evaluare
- Emiterea certificatului de acreditare

Licențierea serviciilor sociale

•**Definiție:** autorizarea funcționării unui serviciu social specific

•**Tipuri:**

- Licență provizorie (valabilă 3 luni)
- Licență de funcționare (valabilă 5 ani)

•**Criterii:**

- Resurse umane calificate
- Infrastructură adecvată
- Proceduri și metodologii conforme



Beneficiile acreditării și licențierii



Beneficiu	Impact asupra serviciului social
Creșterea încrederii publicului	Beneficiarii aleg servicii verificate și sigure
Acces la finanțare	Eligibilitate pentru fonduri publice și europene
Profesionalizare	Personal calificat, proceduri clare
Monitorizare și îmbunătățire	Evaluări periodice, feedback și adaptare continuă



Transparența – ce presupune?

- Claritate în proceduri și criterii
 - Publicarea bugetelor și rezultatelor
- Feedback din partea beneficiarilor

Instrumente de transparență:

Platforme online cu date deschise (site-uri, facebook, etc.);

Publicații media, participare la emisiuni cu tematică ;

Rapoarte anuale și evaluări externe ;

Consultări publice și audiențe;



De la informare la impact

- Informarea corectă → acces crescut → încredere → participare...
- Impact vizibil:
- Creșterea numărului de beneficiari
- Prevenție
- Îmbunătățirea calității vieți grupului țintă.



IIIMPACTUL STANDARDULUI MINIM DE CALITATE/SERVICIU



Impactul acestor servicii

- Creșterea autonomiei personale
- Reducerea recidivei (în cazul foștilor deținuți)
- Creșterea ratei de angajare
- Îmbunătățirea stimei de sine și a sănătății mentale
- Consolidarea coeziunii sociale



În cazul abuzului psihic și/sau fizic în cadrul familiei, este esențial ca victima să știe că nu este singură și există pași concreți pe care îi poate urma pentru a se proteja. I

ată ce recomandă autoritățile și specialiștii:

Pași Imediati în Caz de Pericol

Sună la 112 dacă ești în pericol fizic sau psihic imediat.

Părăsește locuința, dacă este posibil, și mergi într-un loc sigur (la rude, prieteni sau într-un centru de protecție).

Solicită un ordin de protecție provizoriu – poliția îl poate emite pe loc, valabil 5 zile

Ajutor juridic gratuit – disponibil în anumite condiții

Consiliere psihologică și socială – oferită de ONG-uri și instituții publice

Strânge Dovezi

Păstrează mesaje, fotografii, înregistrări audio/video

Obține certificat medico-legal dacă ai fost agresat fizic

Notează martori sau incidente în detaliu



Strânge Dovezi

- Păstrează mesaje, fotografii, înregistrări audio/video
- Obține certificat medico-legal dacă ai fost agresat fizic
- Notează martori sau incidente în detaliu



Bright Sky România – o aplicație mobilă discretă, creată pentru a ajuta victimele violenței domestice să adune dovezi, să se informeze și să găsească sprijin.

Ce face Bright Sky România?

Permite stocarea de dovezi (fotografii, înregistrări, notițe) într-un mod securizat

Oferă informații legale și practice despre ce poți face ca victimă

Include un chestionar de evaluare a riscului pentru a înțelege gravitatea situației

Localizează centre de sprijin și adăposturi în apropiere

Are un mod „ascuns” care o face să pară o aplicație obișnuită, pentru siguranță



Drepturi Legale

- **Dreptul la protecție imediată** – prin ordin de protecție provizoriu emis de poliție sau ordin de protecție emis de instanță
- **Dreptul de a locui separat de agresor**, chiar dacă locuința este pe numele acestuia
- **Dreptul de a solicita evacuarea agresorului** din domiciliu
- **Dreptul de a fi informat** cu privire la toate măsurile legale disponibile
- **Dreptul de a primi ajutor juridic gratuit**, în anumite condiții
- **Dreptul de a depune plângere penală** împotriva agresorului
- **Dreptul de a cere despăgubiri** pentru prejudiciile suferite.



INFORMARE

cu privire la pașii de urmat în cazul unei violențe în familie

Violența în familie este incriminată prin Legea 217/2003 Republicată. În sensul prezentei legi, prin violența în familie înțelegem "orice acțiune sau inacțiune intenționată, cu excepția acțiunilor de autoapărare ori de apărare, manifestată fizic sau verbal, săvârșită de către un membru de familie împotriva altui membru al aceleiași familii, care provoacă ori poate cauza un prejudiciu sau suferințe fizice, psihice, sexuale, emoționale ori psihologice, inclusiv amenințarea cu asemenea acte, constrângerea sau privarea arbitrară de libertate. Constituie, de asemenea, violență în familie împiedicarea femeii de a-și exercita drepturile și libertățile fundamentale."



Dacă sunteți victimă a violenței în familie:

- depuneți o sesizare scrisă la subunitatea de poliție pe raza căreia domiciliați;
- cereți de la polițist /printați de pe internet Legea 217/2003 Republicată „cererea privind emiterea ordinului de protecție” și completați-o;
- depuneți această cerere completată la judecătoria de care aparțineți cu domiciliul sau reședința, însoțită de probe: a sesizării depuse la poliție, certificat medico-legal, nume martori, înscrisuri sau înregistrări;
- la depunerea cererii la judecătorie este bine să vă prezentați împreună cu martorii;
- dacă, până la emiterea ordinului de protecție vă simțiți în pericol, cereți sprijin ONG-urilor care oferă servicii sau adăposturi, ori D.G.A.S.P.C. Ilfov.
- după emiterea ordinului de protecție și punerea lui în aplicare, semnați orice încălcare a prevederilor lui, la 112 sau la postul de poliție;
- trebuie să știți că aveți dreptul la punerea în aplicare de îndată a ordinului de protecție și dreptul de a fi protejați de încălcarea lui, nerespectarea prevederilor acestuia reprezentând infracțiunea de încălcare a hotărârii judecătorești, care se sancționează cu închisoare de la o lună la un an. Împăcarea înlătură răspunderea penală;



Agencia Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei
și Bărbați: 0800.500.333

Asociația ANAIS 0736.380.879 / 021.210.89.62

contact@asociatia-anais.ro

„**Casa Sfânta Maria a Apostolilor**” din Timișoara

Tel: 0724087123

E-mail: adapostfemei@yahoo.com

ADRA ROMÂNIA: Centrul de Primire în Regim de Urgență
a Victimelor Violenței în Familie:

Tel call center : 021 25 25 117 Fax: +4 021 25 28 690;

www.adra.ro

ASOCIAȚIA LUMEA CA LUMEA Centru de urgență pentru
femeile victime ale violenței domestice și copiii acestora.

Tip centru: adăpost

Tel: +4 021 231 45 38; 0731 560 840

ASOCIAȚIA SOLWODI Telefon: 021/332 50 20

secretariat@solwodi.ro



Întrebări și discuții

- Ce provocări întâmpinați în comunitatea dumneavoastră?
- Ce soluții pot fi identificate?

•*Întrebări?*



MULȚUMESC!

