

MINISTERUL  
MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE  
AL REPUBLICII MOLDOVA



MINISTRY  
OF LABOUR AND SOCIAL PROTECTION  
OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA

INSPECTORATUL SOCIAL DE STAT

MD-2028, Chișinău, șos. Hîncești, 53, bloc „B”, et. 6  
Tel. +37322999239; Fax. +37322999238  
e-mail: office@iss.gov.md  
web: www.iss.gov.md

STATE SOCIAL INSPECTORATE

53 Hincesti Avenue, block "B", 6th floor, MD-2028, Chisinau  
phone: +37322999239; Fax. +37322999238  
e-mail: office@iss.gov.md  
web: www.iss.gov.md

nr. -16 . 05.09.2025

## RAPORT DE EVALUARE

asupra respectării drepturilor copilului  
în Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă  
din mun. Chișinău

## CUPRINS

<b>INTRODUCERE</b> .....	3
<b>Capitolul I. DESCRIEREA GENERALĂ A SERVICIILOR EVALUATE</b> .....	6
<b>Capitolul II. REZULTATELE EVALUĂRII ȘI PREZENTAREA SCORURILOR PENTRU FIECARE SERVICIU ȘI DOMENIU</b> .....	12
2.1 DOMENIUL 1. CONDIȚII SIGURE DE VIAȚĂ ȘI PROTECȚIE SOCIALĂ.....	12
2.2 DOMENIUL 2. ASIGURAREA DEZVOLTĂRII COPILULUI.....	16
2.3 DOMENIUL 3. ASIGURAREA RESPECTĂRII IDENTITĂȚII ȘI DREPTURILOR COPILULUI.....	19
2.4 DOMENIUL 4. ASIGURAREA PROTECȚIEI ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, ABUZULUI ȘI VIOLENȚEI. RESPECTAREA DEMNITĂȚII COPILULUI ȘI PRINCIPIUL NONDISCRIMINĂRII.....	22
2.5 DOMENIUL 5. INTEGRARE FAMILIALĂ ȘI COMUNITARĂ.....	25
2.6 DOMENIUL 6. MANAGEMENTUL INSTITUȚIEI.....	27
2.7 SUMAR AL REZULTATELOR EVALUĂRII NIVELULUI DE RESPECTARE A DREPTURILOR COPILULUI .....	30
<b>Capitolul III. IDENTIFICAREA RISCURILOR ȘI ANALIZA ACESTORA</b> .....	32
<b>Capitolul IV. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI</b> .....	39

## I. INTRODUCERE

Inspectoratul Social de Stat este autoritate administrativă în subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, care exercită controlul de stat și acreditarea prestatorilor de servicii sociale din domeniul asistenței sociale, în temeiul Legii asistenței sociale nr.547 din 25.12.2003 și Regulamentului privind organizarea și funcționarea Inspectoratului Social de Stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.802 din 28.10.2011.

În procesul de evaluare a fost inclus Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă din mun. Chișinău, a cărui fondator este Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

**Scopul:** Evaluarea a fost organizată de către Inspectoratul Social de Stat, în vederea respectării drepturilor copilului și respectarea prevederilor legale la stabilirea dreptului și acordarea serviciilor sociale beneficiarilor de către prestatorul de servicii, evaluarea capacității instituției în acordarea de servicii sociale conform standardelor de calitate ca prestator public de servicii sociale.

**Obiectiv general:** Evaluarea capacității instituției sociale în vederea respectării drepturilor copilului în serviciile sociale și identificarea riscurilor, identificarea deficiențelor și riscurilor asociate fiecărui standard, elaborarea recomandărilor pentru îmbunătățirea serviciilor și realizarea unui raport clar și justificat care reflectă realitatea din cadrul instituției.

**Obiective specifice:**

- Evaluarea calității și a gradului de respectare a drepturilor copiilor care beneficiază de serviciile Centrului;
- Documentarea constatărilor în urma evaluării și determinarea scorurilor cu privire la implementarea standardelor de calitate prin prisma respectării drepturilor copilului;
- Elaborarea recomandărilor de îmbunătățire a calității serviciilor Centrului din perspectiva respectării drepturilor copilului;
- Elaborarea imediată a unui plan de acțiuni pentru remedierea deficiențelor constatate care necesită intervenție imediată.

Evaluarea a fost efectuată în temeiul Ordinului directoarei Inspectoratului Social de Stat nr.75 din 24 iulie 2025.

**Metodologia de control:**

Evaluarea a fost realizată în baza fișei de evaluare care cuprinde șase domenii de evaluare bazate pe drepturile copilului în Serviciile Sociale, iar fiecare domeniu a fost evaluat în baza standardelor și criteriilor de evaluare pentru respectarea fiecărui domeniu separat fiind utilizate următoarele tehnici și proceduri de lucru pentru colectarea probelor:

- Analiza documentelor - analiza informațiilor, prin compararea indicatorilor existenți la nivelul entității evaluate sub aspectul acordării serviciilor sociale beneficiarilor și a tendințelor semnificative ale acestora pe o anumită perioadă de timp, examinarea și analiza dosarelor personale ale beneficiarilor și a dosarelor angajaților;
- Observația directă - urmărirea activităților, proceselor sau a procedurilor interne realizate de către persoanele responsabile în cadrul prestării serviciilor, examinarea condițiilor fizice, a dotărilor etc.;
- Investigarea/intervievarea - obținerea informațiilor de la persoane abilitate din interiorul și din afara entității verificate;

• Confirmarea - primirea răspunsului scris dat la o întrebare adresată unei entități publice pentru verificarea unor subiecte legate de procesul de stabilire a beneficiarilor serviciului social;

Fiecare domeniu a fost evaluat în baza standardelor și criteriilor de evaluare:

	Domeniul de evaluare	Constituit din	
		Standarde de evaluare	Criterii de evaluare
1	Condiții sigure de viață și protecție socială.	4 standarde	38 criterii
2	Asigurarea dezvoltării copilului (sănătate și igiena copilului, educație, activități).	4 standarde	19 criterii
3	Asigurarea respectării identității și drepturilor copilului.	4 standarde	20 criterii
4	Asigurarea protecției împotriva neglijării, abuzului și violenței. Respectarea demnității copilului și principiul nondiscriminării.	3 standarde	12 criterii
5	Integrare familială și comunitară.	2 standarde	14 criterii
6	Managementul instituției.	3 standarde	19 criterii

Constatările și concluziile din prezentul raport de evaluare au fost formulate în urma examinării, analizei, prelucrării și interpretării datelor și informațiilor oferite de administrația Centrului, verificarea modului de asigurare de către prestatorul de servicii a implementării politicilor naționale de protecție a drepturilor copiilor în conformitate cu domeniile sale de competență, asigurarea dezvoltării și gestionării serviciilor sociale cu specializare înaltă și specializate cu plasament în conformitate cu competențele stabilite prin actele normative, probelor acumulate de echipa de inspectori privind prestarea de servicii beneficiarilor în limita normativelor prestabilite și în conformitate cu standardele minime de calitate.

Ulterior colectării datelor, echipa s-a întrunit în ședințe post-evaluare pentru atribuirea scorurilor finale pentru fiecare criteriu și standard, parte din fiecare domeniu.

La fiecare standard și criteriu de evaluare s-a atribuit oricare din următoarele scoruri, fiind acordate 5 scoruri/calificative:

**Descriere a scorurilor/calificativelor utilizate în procesul de evaluare:**

	<b>Nivelul de realizare</b>	<b>Descrierea</b>
R/T	Realizat în totalitate	Există dovezi ale faptului că criteriul, standardul sau domeniul evaluat a fost realizat(ă) în volum deplin.
R/PT	Realizat parțial spre Total	Există dovezi ale faptului că criteriul, standardul sau domeniul evaluat a fost realizat(ă) semnificativ, sunt necesare anumite acțiuni pentru realizarea în volum deplin
R/P	Realizat parțial	Există dovezi ale faptului că criteriul, standardul sau domeniul a fost realizat(ă) parțial, încă mai sunt necesare acțiuni pentru îmbunătățiri.
R/I	Realizare inițiată	Există dovezi ale faptului că sunt întreprinse măsuri pentru realizarea criteriului, standardului sau domeniului, realizarea a fost inițiată, însă mai sunt necesare îmbunătățiri considerabile.
R/N	Nu a fost inițiată	Nu există dovezi că ar exista tentative sau acțiuni pentru realizarea criteriului, standardului sau domeniului.
N/A	Nu este aplicabil	Criteriul, standardul sau domeniul nu este aplicabil(ă) serviciului evaluat.

**R/T – realizat în totalitate (100%)**

**R/PT – realizat parțial spre total (76%-99%)**

**R/P – realizat parțial (51%-75%)**

**R/I – realizare inițiată (26%-50%)**

**R/N – realizarea nu a fost inițiată (0% - 25%)**

**N/A- nu este aplicabil**

Rezultatele scorurilor atribuite tuturor standardelor de către echipa de evaluare, sunt prezentate în funcție de rezultatele evaluării criteriilor de evaluare pentru atingerea și îndeplinirea standardelor. Scorurile prezentate pentru fiecare domeniu separat se regăsesc în rezumatul principalelor observări pe fiecare standard evaluat în baza criteriilor de risc.

## Capitolul I. DESCRIEREA GENERALĂ A SERVICIULUI SOCIAL EVALUAT

**Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă din mun. Chișinău, (în continuare - Centru)** este o instituție socială de interes public, fiind în subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, gestionată de către Agenția pentru Gestionarea Serviciilor cu Specializare Înalță.

**Activitatea Centrului** este reglementată de Regulamentul privind organizarea și funcționarea Centrului de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă din mun. Chișinău, aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în baza ordinului nr.54 din 06 martie 2024.

Centrul prestează servicii sociale cu specializare înaltă, care impun un șir de intervenții complexe (inclusiv medicale), acordate beneficiarilor în dependență de necesitățile individuale. Își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile actelor normative în domeniul protecției copilului, Regulamentului intern cu privire la organizare și funcționare și Standardele minime de calitate aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 591/2017 și Hotărârea Guvernului nr. 441/2015.

**Misiunea Centrului** este de a oferi sprijin, protecție și un mediu sigur pentru copii și familiile acestora, facilitând dezvoltarea armonioasă și reintegrarea copiilor în mediul familial. Beneficiarii includ copii în dificultate, copii cu dizabilități neuro-locomotorii, copii din familii vulnerabile, mame și gravide.

**Scopul Centrului** este protecția temporară a copilului aflat în dificultate și a celui separat de părinți și/sau reintegrarea familială, și/sau incluziunea comunitară și socială a acestuia, cât și oferirea mediului de suport cuplului mamă-copil aflat în dificultate.

**Beneficiarii Centrului sunt:**

- copii cu vârsta cuprinsă între 0-7 ani, lipsiți permanent sau temporar de îngrijire părintească.
- copii cu probleme grave de sănătate, care necesită îngrijire și reabilitare permanentă.
- cuplul mamă-copil cu risc de abandon al copilului.
- copii cu dizabilități neuro-motorii și familiile acestora.
- copii cu vârsta cuprinsă între 4 luni -3 ani, din familii defavorizate.

**Capacitatea maximă a Centrului** este de până la 200 de beneficiari:

- Serviciul plasament planificat până la 50 beneficiari;
- Serviciul de zi pentru copii cu vârsta 4 luni – 3 ani până la 12 beneficiari;
- Serviciul de plasament "Cuplul mama-copil" până la 40 beneficiari;
- Serviciul "Respiro" până la 30 beneficiari;
- Serviciul de zi pentru copii cu dizabilități până la 60 beneficiari.

**Notă:** *Capacitatea maximă indicată în Regulamentul privind organizarea și funcționarea Centrului de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă nu coincide cu capacitatea maximă indicată în propriile regulamente ale serviciilor din cadrul Centrului.*

În cadrul Centrului, conform organigramei, serviciile sociale prestate sunt denumite secții, respectiv:

- Serviciul plasament planificat - Secția criză și reintegrare familială;
- Serviciul de zi pentru copii cu vârsta 4 luni - 3 ani - Secția de zi pentru copii (4 luni – 3 ani);
- Serviciul de plasament "Cuplul mama-copil" - Secția Maternală;
- Serviciul "Respiro" – Secția "Respiro" ;
- Serviciul de zi pentru copii cu dizabilități – Secția de zi pentru copii cu dizabilități;

Beneficiarii pot beneficia de următoarele tipuri de servicii:

1) Servicii de plasament – impun un șir de intervenții complexe ce pot include orice combinație de servicii sociale specializate, acordate beneficiarilor, care necesită supraveghere continuă (24/24);

2) Servicii de zi - servicii care prestează un spectru larg de activități, care variază în funcție de necesitățile beneficiarilor.

**Personalul Centrului**, în conformitate cu schema de încadrare aprobată pentru anul 2025, este constituit din 195 unități de personal, inclusiv:

Tabelul nr.1 *Schema de încadrare*

Tipul de funcții	Număr de unități
Funcții de conducere	11
Funcții de execuție	161
Personal auxiliar	23
Total nr. de unități	195

Centrul își exercită activitatea financiară în conformitate cu actele normative în domeniu, planul de finanțare și alte documente financiare acceptate de către autorități. Finanțarea Centrului se efectuează din contul mijloacelor financiare alocate din bugetul de stat.

Tabelul nr.2 *Executarea bugetului conform clasificăției economice (situația la 01.08.2025) (lei)*

Finanțare	2024	2025
Aprobat inițial	39 994 400	39 569 120
Precizat	38 447 020	38 094 532
Executat pe perioada de gestiune	19 113 756	23 117 528

Sediul Centrului este constituit din mai multe blocuri, dintre care:

- 3 blocuri locative a câte 2 etaje, unite între ele cu o galerie, în cadrul cărora se regăsesc diverse spații funcționale (administrația, sala festivă, sala de kinetoterapie, etc).
- 2 blocuri separate pentru depozitul pentru produse de igienă și garaj.

Tabelul nr.3 *Infrastructura Centrului*

Nr crt	Categorie	Sub - categorie	Dotări necesare	Comentarii
1	Clădiri și anexe	Clădire locativă	Camere 1–3 persoane, mobilier adaptat (camere de locuit individuale sau duble)	Fiecare secție este dotată cu dormitoare. Dormitoarele sunt amenajate tip grădiniță, fiind asigurate cu un spațiu de cel puțin 6 m <sup>2</sup> per copil și sunt dotate cu paturi pentru fiecare.
			Grupuri sanitare adaptate (individuale/comune) baie proprie sau comună	Există grup sanitar individual (dotat cu cadă sau duș) în fiecare secție. Nu toate sunt adaptate necesităților individuale ale copiilor, căzile nu sunt dotate cu mânere de sprijin, dușurile sunt fără praguri.
			Săli de mese adaptate pentru persoane cu mobilitate redusă, săli de recreere și socializare, dotate cu mobilier confortabil, salon de zi cu TV/jocuri de masă, spații recreative, bibliotecă.	Fiecare secție are o sufragerie dotată cu echipament tehnic. La etajul unu este amplasată sala de festivități, sala de ludoterapie care este dotată cu cărți și jocuri de masă, sală de kinetoterapie, TV.
		Anexe funcționale	Bucătărie profesională, depozite (frigidere, produse perisabile, legume/fructe, carne/pește, lactate, ouă). Bucătării și spații auxiliare pentru pregătirea meselor, depozitarea produselor și igienizare.	Bucătăria dotată cu utilaje, o parte din ele sunt învechite, frigidere pentru carne, lactate, există spații auxiliare (pentru prelucrarea cărnii/pește). Sunt depozite separate pentru produse alimentare și produse de uz gospodăresc. Depozitul pentru produse alimentare este reparat, dotat cu sistem de aerisire, termometre. Produsele sunt depozitate pe suporturi din metal sau lemn. Depozitul de produse igienice se află într-un bloc vechi, neîngrijit, necesită reparație.
			Spălătorie, uscătorie, separare rufe curate/murdare pentru igienizarea hainelor și lenjeriei	Centrul are o spălătorie, dotată cu mașini noi de spălat și de uscat, călcat. Hainele și lenjeria de pat sunt sortate pe grupe.

			Cabinet medical, izolator, cabinet pentru consultații medicale, infirmierii, spații pentru administrarea tratamentului	În Centru există o secție medicală. Centrul dispune un cabinet pentru proceduri, laborator, cabinet pentru fizioproceduri dotat cu utilaj medical, izolator. Nu există un cabinet pentru consultații medicale.
			Birouri administrative (director, contabil, etc.)	Blocul administrativ situat la etajul 1, cu birouri pentru director, RU, contabilitate, secție medicală, farmacie, dotate cu bloc sanitar.
			Spații personal (vestiare, dușuri, sală odihnă)	Există spațiu pentru personal în fiecare secție, dotat cu mobilier, grup sanitar.
2	Accesibilitate și siguranță	Accesibilitate fizică	Rampe conforme ( $\leq 8\%$ ), mânere, uși min. 90 cm, fără praguri, coridoare largi	Mediu intern/extern este parțial adaptat necesităților individuale a beneficiarilor, instituția nu este dotată cu ascensoare, lipsește rampa de acces la etajele superioare. Există rampe de acces la intrarea în blocuri. Coridoarele nu sunt adaptate cu bare de suport pentru deplasare.
			Lift adaptat (dacă e cazul)	Centrul nu este dotat cu ascensor.
		Adaptări interioare	Mânere de sprijin, podele antiderapante, mobilier cu colțuri rotunjite (băi adaptate cu mânere de sprijin, dușuri fără praguri, toalete adaptate)	Grupurilor sanitare nu sunt dotate cu mânere de sprijin sau dușuri fără praguri. Grupul sanitar comune din secția de zi pentru îngrijirea copiilor de la 4 luni- 3 ani, este adaptat conform vârstei și necesităților copiilor.
		Siguranță funcțională	Iluminat de siguranță, lipsa obstacolelor 1. Sisteme de semnalizare, butoane de panică, alarme, interfoane; 2. Iluminat de siguranță.	Scările sunt iluminate natural și artificial, coridoarele sunt parțial adaptate pentru deplasarea persoanelor cu deficiențe locomotorii. Nu există butoane de panică, interfoane, sunt alarme de fum și antiincendiar.
3	Dotări și echipamente	Camere de locuit	Paturi joase, saltele ortopedice, dulapuri, noptiere, spațiu pentru scaun rulant (Mobilier adaptat: paturi medicale, scaune cu brațe, mese reglabile)	Mobilierul este în stare foarte bună, corespunde vârstei și necesităților copiilor. Dormitoarele sunt dotate cu paturi, saltele, noptiere, dulapuri. Pentru majoritatea beneficiarilor este asigurat spațiu suficient ( $9 \text{ m}^2$ ) pentru persoanele ce se deplasează în scaune cu roțile și $6 \text{ m}^2$ pentru restul.

		Grupuri sanitare	WC înălțat, duș nivel sol, bare sprijin, chiuvete joase	Nu toate grupurile sanitare sunt adaptate necesităților și vârstei copiilor, nu s-au observat WC înălțate sau chiuvete joase, cu excepția creșei.
		Spații terapie/recuperare	Săli pentru kinetoterapie, ergoterapie/art-terapie ( <i>Tehnologii asistive: dispozitive pentru comunicare, alerte medicale</i> )	Centru este dotat cu sală de kinetoterapie, bazin, sală senzorială, spațiu pentru masaj subacvatic, Există o sală special amenajată pentru activități de ludoterapie.
		Echipamente generale	Tensiometre, termometre, scaune duș, cadre de mers, cărucioare ( <i>Echipamente medicale: aparatură pentru fizioterapie, tensiometre, termometre</i> )	Blocuri sunt asigurate cu echipamente medicale: termometre, tensiometre, aparate pentru proceduri de fizioterapie și kinetoterapie.
		Gospodărire internă	Frigidere, aragaze, hote, mașini de spălat, uscătoare, dulapuri	Centrul este dotat cu utilaje pentru bucătărie, spălătorie, uscătorie. La fiecare secție are frigider și, cuptor cu microunde. Centrul maternal este dotat cu aragaz, pe care beneficiarul îl utilizează la necesitate.
4	Spații exterioare	Acces rutier/pietonali	Alei pavate, acces pentru ambulanță/pompieri/transport adaptat (parcări accesibile pentru personal și vizitatori)	Spațiul extern este accesibil pentru necesități de urgență (ambulanță, pompieri). Există parcare spațioasă pentru transport de diferite dimensiuni.
		Zone relaxare	Foișoare, bănci, mese, spațiu socializare, zone verzi (curți sau grădini amenajate cu alei accesibile, foișoare, locuri de relaxare)	Spațiul din jurul blocurilor este amenajat cu alei, bănci, foișoare, pe teritoriu cresc pomi fructiferi și arbuști decorativi. Unele foișoare necesită renovare.
		Grădină terapeutică	Culturi accesibile (ierburi, flori, legume), activități horticole	Spațiul extern este amenajat cu pomi fructiferi, cu copaci decorativi, conifere, flori. Pe teritoriul Centrului este amenajată o seră, unde cresc legume.
		Împrejmuire și siguranță	Gard, poartă cu închidere sigură, iluminat perimetral	Centrul este împrejmuit cu gard din metal cu două intrări, cu vizibilitate din ambele sensuri.

				Intrarea în Centru și blocurile au iluminat extern.
5	Resurse umane și administrație	Personal administrativ	Director, contabil, RU. Jurist, secretară (birouri accesibile pentru personalul de conducere și gestionare)	Bloc administrativ se află la etajul unu, este dotat cu birouri pentru director, secretară, secția resurse umane, contabilitate, biroul asistentei medicale superioare, secție medicală. Birourile sunt dotate cu echipament IT.
		Personal specializat	Medici, asistenți medicali, infirmieri, psiholog, kinetoterapeut, asistent social, instructori.	În Centru există un spațiu separat pentru personalul medical. Psihologii și asistenții sociali au birouri separate, dotate cu mobilier și rechizite specifice, echipament tehnic necesare activității.
		Personal auxiliar	Bucătari, spălătorese, îngrijitori, curățenie (spații pentru personal; vestiar, dușuri, săli de odihnă)	Personalul auxiliar este angajat conform statelor de personal. Centrul este dotat cu spații pentru personal cu grupuri sanitare separate. Angajații blocului alimentar au vestiar cu dulapuri pentru fiecare persoană.
6	Sisteme de securitate și protecție	Securitate fizică	Camere video, sistem control acces (interfon, cartele, pază)	Spațiile exterioare sunt dotate cu camere video, există pază la intrare pe teritoriul Centrului. Lipsesc interfoanele.
		Siguranță incendii	Detectoare fum/gaz, alarme, stingătoare, planuri evacuare, exerciții	Centrul este dotat cu alarme antiincendiar și detectoare de fum. Blocurile sunt dotate cu stingătoare, planuri de evacuare, sunt asigurate ieșirile de siguranță. Nu sunt organizate exerciții de evacuare.
		Siguranță beneficiari	Sistem apel urgență, iluminat nocturn pe holuri	Coridoarele și spațiile comune din Centru sunt iluminate pe timp de noapte.

## Capitolul II. REZULTATELE EVALUĂRII ȘI PREZENTAREA SCORURILOR PENTRU FIECARE DOMENIU

### 2.1 DOMENIUL 1. CONDIȚII SIGURE DE VIAȚĂ ȘI PROTECȚIE SOCIALĂ

Asigurarea condițiilor sigure de viață și protecție socială pentru copii din centrele de plasament, de zi, reprezintă o obligație fundamentală a statului și a instituțiilor de protecție. Respectarea condițiilor bune de viață și a protecției sociale a copiilor nu se reduce doar la siguranța fizică și alimentație, ci înseamnă un sistem complex de protecție, acces la educație, sănătate, dezvoltarea personală, participarea activă și pregătirea pentru viața independentă. Mediu adecvat contribuie la menținerea sănătății fizice și psihice, la dezvoltarea abilităților personale și la incluziunea socială, prevenind marginalizarea și izolarea. Astfel, copiii sunt doar protejați de riscuri și primesc șansa reală de a se integra în societate și de a-și construi un viitor demn. Accentul pus pe condițiile de viață și pe măsurile de protecție socială nu doar că răspunde necesităților imediate ale copiilor, dar construiește, în perspectivă, un cadru care facilitează formarea unor adulți responsabili, echilibrați și integrați în societate.

**Domaniul 1. Acest domeniul este constituit din patru standarde de bază formate din 10-12 criterii de evaluare a nivelului de respectare a dreptului beneficiarilor. Conform rezultatelor evaluării domeniul este realizat în proporție de 92% din 100%, ceea ce reflectă un nivel semnificativ de realizare. Astfel, evaluarea reflectă următoarele rezultate:**

Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă din mun. Chișinău						
Domeniul 1: Condiții sigure de viață și protecție socială.	Secția de Criză și Reintegrare Familială	Secția de Zi	Secția zi (4 luni-3 ani)	Secția Maternală	Secția Respiro	Media realizării Standardului pe Secții
Standardul 1.1. Prestatorul de serviciu asigură copilului condiții sigure de viață. Clădirea Centrului dispune de condiții fizice bune (mediul extern)	R/PT (80%)					R/PT (80%)
Standard 1.2. Prestatorul de serviciu asigură copilului condiții de trai, îngrijire și protecția copilului (mediul intern)	R/T (100%)	R/T (100%)	R/T (100%)	R/P (75%)	R/T (100%)	R/PT (95%)
Standardul 1.3. Prestatorul de serviciu asigură copilului condiții sigure de igienă și sanitare	R/PT (94%)	R/PT (94%)	R/T (100%)	R/PT (88%)	R/PT (94%)	R/PT (94%)
Standardul 1.4. Prestatorul de serviciu asigură copilului accesul la alimentație sănătoasă, apă potabilă, bunuri personale conform preferințelor și nevoilor	R/T (100%)	R/T (100%)	R/T (100%)	R/PT (97%)	R/T (100%)	R/PT (99%)
<b>Media Standardelor Domeniului 1 pe Servicii (nivel / %)</b>	<b>R/PT (94%)</b>	<b>R/PT (94%)</b>	<b>R/T (100%)</b>	<b>R/PT (85%)</b>	<b>R/PT (94%)</b>	<b>R/PT (92 %)</b>

mobilier, jocuri și materiale educative, promovând socializarea și dezvoltarea copiilor. Personalul beneficiază de un spațiu de lucru separat și bine echipat, contribuind la buna organizare și gestionare a serviciului.

4) Secția Maternală - oferă condiții de bază adecvate pentru cuplurile mamă-copil, asigurând intimitate, odihnă și igienă prin camere individuale bine dotate. Totuși, există diferențe între etaje, necesitând intervenții pentru reparații și modernizarea mobilierului la etajul I. Accesibilitatea este parțial acoperită, din lipsa unor facilități pentru urcarea între etaje și izolarea în aceeași cameră în caz de boală afectează confortul și siguranța beneficiarilor. Spațiile comune sunt insuficiente pentru activități recreative și educaționale, limitând astfel dezvoltarea socială și educația într-un cadru familial.

5) Secției RESPIRO - prestatorul de serviciu oferă condiții bune și sigure, adecvate pentru nevoile copiilor din secție, prin dormitoare amenajate conform standardelor, dotate cu paturi individuale și cu un spațiu de cel puțin 6 m<sup>2</sup> per copil, însă pentru copiii ce folosesc permanent scaunul cu roțile, nu este asigurat un minim de 9-10 m<sup>2</sup>.

Spațiile de recreere și sălile de joacă sunt igienizate și mobilate corespunzător vârstei, asigurând condiții optime pentru odihnă, păstrarea obiectelor personale și activități educative și sociale.

În ansamblu, Centrul asigură un mediu sigur, accesibil parțial și bine organizat pentru copii, dar este recomandată implementarea unor măsuri pentru îmbunătățirea accesibilității între etaje, în vederea facilitării deplasării tuturor copiilor.

Beneficiarii dispun de toate condițiile necesare pentru odihnă și somn, având saltele, lenjerii și textile curate și în stare bună, cu întreținere regulată.

Amenajările interioare utilizează culori neutre și non-iritante, sunt luate măsuri de siguranță pentru protecția copiilor, inclusiv protecții la colțurile mobilierului și la ferestre. Sistemele de ventilație și iluminare naturală și artificială creează un mediu sănătos și confortabil.

### **Standardul 1.3: Prestatorul de serviciu asigură copilului condiții sigure de igienă și sanitar**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 94%. Condițiile de igienă corespund cu toate cerințele sanitaro-igienice conform criteriilor de evaluare pentru acest standard.

Centrul asigură condiții igienico-sanitare corespunzătoare pentru copii, cu spații adecvate, funcționale și igienizate zilnic, localizate aproape de dormitoare pentru confortul copiilor. Spațiile sunt separate pentru copii și personal, iar dotările sunt adaptate vârstei copiilor, oferind acces la apă caldă și rece, cu instalații sigure și ușor de întreținut.

Totuși, accesibilitatea pentru copiii cu dizabilități locomotorii și senzoriale este limitată, deoarece spațiile sanitare nu sunt adaptate nevoilor acestora, un aspect important ce necesită îmbunătățiri pentru a asigura incluziunea completă și siguranța tuturor beneficiarilor.

Prestatorul serviciului oferă copiilor obiecte personale pentru igiena zilnică, asigurând menținerea curățeniei și a condițiilor de igienă personală.

**Standardul 1.1: Prestatorul de serviciu asigură copilului condiții sigure de viață. Clădirea Centrului dispune de condiții fizice bune (mediul extern):**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 80%.

Clădirea Centrului prezintă condiții fizice bune, fără deteriorări majore ale structurii sau ale finisajelor.

Spațiile sunt bine iluminate natural și artificial, iar sistemele de încălzire și ventilație asigură un ambient confortabil pentru beneficiari. Spațiul extern și echipamentele de joacă sunt în general sigure, însă o parte dintre acestea sunt uzate și necesită înlocuire.

Accesul pentru persoanele cu dizabilități este parțial asigurat datorită rampelor exterioare, dar lipsa barelor de susținere în interior creează obstacole importante în mobilitate. Siguranța este asigurată prin instalarea sistemelor antiincendiu și existența căilor de evacuare, însă lipsa exercițiilor practice de evacuare și a instruirii personalului în situații de urgență reprezintă un risc de sănătate și securitate. Centrul este conectat la toate utilitățile necesare și este amplasat într-o zonă liniștită, cu acces la serviciile comunitare esențiale și la distanță de traficul intens, ceea ce asigură un mediu sigur pentru copii.

**Standardul 1.2: Prestatorul de serviciu asigură copilului condiții de trai, îngrijire și protecția copilului (mediul intern)**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 95%. Urmare a evaluării s-au constatat următoarele:

1) Secția Criză și Reintegrare Familială - prestatorul de servicii oferă condiții adecvate și sigure pentru copiii, cu spații suficient de mari, amenajate corespunzător nevoilor lor, asigurând odihna, igiena și activitățile educative și recreative. Totuși, există unele limitări importante, precum lipsa accesibilității pentru copiii cu dizabilități locomotorii și senzoriale în zonele de cazare situate la etajul trei și absența unui spațiu separat și adecvat pentru personalul din secție, ceea ce poate afecta confortul și eficiența activității acestora.

2) Secția de zi pentru copii cu dizabilități - Centrul asigură condiții pentru copiii din secție, oferind spații amenajate după standardele instituțiilor preșcolare. Spațiile destinate reabilitării medicale, recreerii, sălilor de joacă sunt sigure, curate și dotate adecvat cu mobilier și echipamente adaptate vârstei copiilor, susținând atât dezvoltarea educațională, cât și socială. Deși accesibilitatea în interiorul fiecărei camere este asigurată pentru copiii cu dizabilități, lipsa unei soluții de acces între etaje constituie o limitare ce poate îngreuna mobilitatea unora dintre beneficiari.

Personalul beneficiază de un spațiu de lucru conform necesităților, echipat corespunzător pentru a facilita activitățile și sprijinul educațional oferit copiilor.

3) Secția de zi pentru copii (4 luni- 3 ani) - prestatorul de serviciu asigură copiilor condiții foarte bune și adaptate nevoilor acestora, dormitoare amenajate conform standardelor, cu paturi individuale și dulapuri personale pentru fiecare copil, mobilier adecvat vârstei și spații bine igienizate. Sistemele de ventilare și iluminare, atât naturală, cât și artificială, asigură un mediu sănătos, iar culorile neutre și pastelate creează un ambient plăcut și liniștit, respectând totodată condițiile de protecție a copilului. Serviciul dispune de spații comune pentru joacă și activități recreative, dotate corespunzător cu

Spațiile beneficiază de o curățenie și igienizare zilnică, iar dotările - inclusiv instalațiile sanitare și electrice - sunt bine întreținute și conforme normelor de siguranță și igienă.

Astfel, în ansamblu, serviciul garantează un nivel bun de igienă și funcționalitate a spațiilor sanitare, dar este necesară adaptarea infrastructurii pentru a acoperi nevoile copiilor cu dizabilități, pentru a oferi un mediu cu adevărat incluziv și accesibil.

#### **Standardul 1.4 Prestatorul asigură copilului accesul la alimentație calitativă, apă potabilă, bunuri personale conform preferințelor și nevoilor**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 99%.

Prestatorul de servicii asigură copiilor o alimentație sănătoasă, echilibrată și adaptată nevoilor fiziologice și individuale, incluzând 3 mese principale și 2 gustări pe zi, iar copiii mici cu cerințe speciale primesc hrană la intervale regulate. Meniurile sunt întocmite de un medic dietetician, care ține cont de preferințele alimentare, specificul cultural și religios, precum și de dietele speciale.

Un aspect pozitiv esențial este faptul că mamele din serviciul maternal au acces liber în acest spațiu și pot pregăti gustări și băuturi pentru ele și copiii lor în timpul dintre mese, contribuind la autonomia și confortul familiilor găzduite.

Accesul la apă potabilă este permanent și sigur, fiind asigurat prin coolere pentru apă accesibile tuturor copiilor.

Centrul dispune de bucătărie și sufragerii organizate conform normelor sanitaro-igienice, curățenie și funcționalitate, cu spații corespunzătoare pentru prepararea și servirea mesei.

Totodată, proximitatea spațiilor igienico-sanitare față de sufragerie contribuie la menținerea igienei. Regula de a nu permite copiilor să-și pregătească gustări sau băuturi între mese asigură disciplina și controlul nutrițional.

În ansamblu, alimentația și condițiile legate de pregătirea și servirea hranei sunt bine organizate, respectând cerințele nutriționale, sanitare și de siguranță pentru toate categoriile de beneficiari, inclusiv pentru copiii cu nevoi speciale.

#### **Concluzii privind realizarea Domeniului 1: Condiții sigure de viață și protecție socială**

Evaluarea realizată în cadrul Centrului de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă din mun. Chișinău, arată că domeniul „**Condiții sigure de viață și protecție socială**” este realizat cu un nivel general de conformitate de **92%**, ceea ce reflectă eforturi semnificative ale administrației instituției, dar și unele aspecte care necesită îmbunătățiri.

Centrul oferă condiții adecvate și sigure pentru funcționare, însă trebuie să îmbunătățească accesibilitatea internă pentru copiii cu dizabilități, să actualizeze echipamentele de joacă și să implementeze programe obligatorii de pregătire și instruire pentru situații de urgență, pentru a crește nivelul de siguranță și confort atât pentru copii, cât și pentru personal. Clădirea este bine întreținută, spațiile sunt luminoase și confortabile, iar facilitățile de siguranță, precum sistemele antiincendiu, sunt prezente. În interior, condițiile de trai, igienă și igienico-sanitare corespund standardelor, spațiile fiind curate, bine organizate și echipate corespunzător vârstei și nevoilor beneficiarilor. Cu toate acestea, accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități este doar parțial

asigurată, în special în privința facilităților de mobilitate între etaje și lipsa unor dotări esențiale în interior, situație care necesită intervenții prioritare. Meniurile sunt echilibrate, individualizate și conforme cu recomandările specialiștilor, iar accesul la apă potabilă este permanent și sigur. Suportul acordat mamei pentru pregătirea gustărilor constituie un element pozitiv ce susține autonomia familiei.

În concluzie, respectarea condițiilor sigure de viață și a protecției sociale în Centru înseamnă garantarea unui mediu sigur, sprijin emoțional și social, acces la educație și sănătate, precum și promovarea incluziunii și a respectului pentru demnitatea fiecărui copil.

## 2.2 DOMENIUL 2. ASIGURAREA DEZVOLTĂRII COPILULUI (SĂNĂTATEA ȘI IGIENA COPILULUI, EDUCAȚIA, ACTIVITĂȚI)

Asigurarea dezvoltării copilului reprezintă un domeniu fundamental pentru garantarea unei vieți sănătoase, echilibrate și armonioase încă din primii ani de viață. Acest domeniu cuprinde aspecte esențiale precum sănătatea și igiena copilului, educația timpurie și diverse activități care stimulează dezvoltarea fizică, emoțională și cognitivă.

Dezvoltarea armonioasă a copiilor în centrele de plasament și de zi, presupune crearea unui mediu sigur, sănătos, educativ care să răspundă nevoilor de bază a acestora și să favorizeze integrarea socială și familială. Centrul are responsabilitatea de a asigura copiii condiții, unde sănătatea, igiena, educația și activitățile recreative sunt integrate în viața de zi cu zi. Acest mediu le oferă șansa de a crește echilibrat, de a-și dezvolta potențialul și de a fi pregătiți pentru o viață independentă și o bună integrare socială.

Prin urmare, asigurarea dezvoltării copilului nu este doar o responsabilitate a familiei, ci și a comunității și a întregului sistem educațional și medical, care împreună contribuie la formarea unor generații sănătoase și echilibrate.

**Conform rezultatelor evaluării domeniul dat este realizat în proporție de 95% din 100%. Astfel, evaluarea reflectă următoarele rezultate:**

Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă din mun. Chișinău						
Domeniul 2: Asigurarea dezvoltării copilului (sănătatea și igiena copilului, educația, activități)	Secția de Criză și Reintegrare Familială	Secția de Zi	Secția zi (4 luni-3 ani)	Secția Maternală	Secția Respiro	Media realizării Standardului pe Secții
Standardul 2.1. Prestatorul de serviciu asigură condiții și abilități adecvate pentru menținerea sănătății fizice și emoționale a copilului.	R/P (63%)	R/PT (92%)	R/T (100%)	R/T (100%)	R/T (100%)	R/PT (91%)
Standard 2.2. Prestatorul de serviciu asigură copilului condiții pentru igienă personală, precum și îl asistă în formarea deprinderilor de autoîngrijire.	R/T (100%)	R/T (100%)	R/T (100%)	R/T (100%)	R/T (100%)	R/T (100%)

Standardul 2.3. Centrul facilitează încadrarea copilului în programe și/sau instituții educaționale conform necesităților de dezvoltare și educaționale ale acestuia.	R/T (100%)	R/T (100%)	R/T (100%)	R/T (100%)	R/T (100%)	R/T (100%)
Standardul 2.4. Prestatorul de serviciu asigură timp și condiții adecvate pentru petrecerea timpului liber și implicarea copilului în activități sportive, culturale și artistice.	R/PT (90%)	R/PT (90%)	R/T (100%)	R/PT (80%)	R/PT (90%)	R/PT (90%)
<b>Media Standardelor Domeniului 2 pe Servicii (nivel / %)</b>	<b>R/PT (88%)</b>	<b>R/PT (96%)</b>	<b>R/T (100%)</b>	<b>R/PT (95%)</b>	<b>R/PT (98%)</b>	<b>R/PT (95 %)</b>

### **Standardul 2.1 Prestatorul de serviciu asigură condiții și abilități adecvate pentru menținerea sănătății fizice și emoționale a copilului**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 91%.

Echipa de evaluatori a observat :

Centrul asigură condiții adecvate pentru menținerea și promovarea sănătății, inclusiv prin aplicarea de metode educative adaptate vârstei și problemelor specifice ale copiilor, care sprijină un stil de viață sănătos și obiceiuri corecte de igienă și alimentație.

Prestatorul de servicii asigură o evaluare complexă și continuă a necesităților de sănătate ale copiilor și mamelor. Evaluările medicale inițiale și periodice sunt efectuate în conformitate cu recomandările medicilor, personalul centrului respectă cu rigurozitate prescripțiile medicale, asigurând administrarea corectă a tratamentelor și aplicarea măsurilor preventive.

Totuși, în domeniul gestionării medicamentelor au fost identificate unele neconformități, precum existența unor medicamente cu termen de valabilitate expirat și discrepanțe în evidența stocurilor, ceea ce indică necesitatea îmbunătățirii mecanismelor administrative pentru a garanta siguranța beneficiarilor. Nu există un spațiu separat pentru consultarea medicală a beneficiarilor.

### **Standardul 2.2 Prestatorul de serviciu asigură copilului condiții pentru igienă personală, precum și îl asistă în formarea deprinderilor de autoîngrijire.**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 100%.

Prestatorul de servicii asigură formarea constantă a deprinderilor de autoîngrijire la copiii și cuplurile mamă-copil, învățându-i să păstreze și să mențină în curățenie obiectele personale. De asemenea, condițiile de igienă și curățenie din camere, mobilier și spațiile comune (baie, toaletă etc.) sunt respectate și menținute la standarde corespunzătoare, contribuind astfel la crearea unui mediu sănătos și plăcut pentru fiecare beneficiar. Implicarea activă a mamelor, prin organizarea curățeniei în baza unui grafic stabilit împreună cu asistentul social, reflectă un mod eficient de promovare a responsabilității și stimulare a autonomiei în cadrul serviciului.

### **Standardul 2.3 Centrul facilitează încadrarea copilului în programe și/sau instituții educaționale conform necesităților de dezvoltare și educaționale ale acestuia.**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 100% . Echipa de evaluatori a observat :

Având în vedere că majoritatea copiilor plasați în serviciu au vârste cuprinse între zero și șapte ani și că plasamentul este temporar, accesul la instituții de învățământ formale din comunitate nu este aplicabil sau nu este încă implementat. Personalul serviciului oferă însă un suport constant și adecvat vârstei pentru dezvoltarea capacității copiilor și mamelor de a fi independenți în viața cotidiană, prin activități educaționale și de dezvoltare cognitivă și afectivă. În plus, pentru cuplurile mamă-copil sunt organizate ședințe de grup care vizează pregătirea pentru reintegrarea în comunitate și dezvoltarea deprinderilor esențiale.

### **Standardul 2.4 Prestatorul de serviciu asigură timp și condiții adecvate pentru petrecerea timpului liber și implicarea copilului în activități sportive, culturale și artistice.**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 90%. Echipa de evaluatori a constatat că:

Prestatorul de serviciu și personalul Centrului asigură oportunități adaptate pentru petrecerea timpului liber, luând în considerare nevoile, interesele și particularitățile beneficiarilor, promovând dezvoltarea fizică, cognitivă și emoțională. Este respectat echilibrul între activitățile educaționale și recreative, evitând suprasolicitarea.

Copiii beneficiază de un mediu stimulator, cu acces la materiale și activități educaționale, sportive și sociale, iar personalul încurajează formarea relațiilor de prietenie și integrarea socială. În cazul cuplurilor mamă-copil, se oferă suport pentru dezvoltarea autonomiei, inclusiv consiliere privind sănătatea sexuală și reproductivă.

Totuși, se evidențiază lipsa planurilor individualizate de asistență (PIA) în unele servicii. PIA sunt elaborate standard, cu includerea formală a activităților în planificarea intervențiilor.

### **Concluzii privind realizarea Domeniului 2: Asigurarea dezvoltării copilului (sănătatea și igiena copilului, educație, activități)**

Domeniului 2 a fost evaluat cu un **scor total de 95%**, ceea ce indică că Centrul asigură o bună dezvoltare a copilului, în corespundere cu particularitățile de vârstă și nevoile acestora.

Centrul asigură o evaluare complexă și continuă a nevoilor de sănătate ale copiilor și mamelor. Sunt respectate recomandările medicale și normele de igienă, iar personalul sprijină formarea deprinderilor de autoîngrijire și responsabilitate în rândul beneficiarilor. Deși există unele deficiențe în gestionarea medicamentelor, centrul oferă condiții adecvate pentru menținerea și promovarea sănătății.

În domeniul educațional, adaptarea activităților la particularitățile copiilor este bine gestionată, iar cuplurile mamă-copil beneficiază de suport pentru dezvoltarea autonomiei și integrarea socială.

Totuși, lipsesc dosarelor personale ale beneficiarilor în serviciile Respiro, Secția de zi pentru copii cu dizabilități, iar PIA nu sunt elaborate sau revizuite în termenii stabiliți.

Activitățile de petrecere a timpului liber sunt bine echilibrate și adaptate nevoilor, promovând dezvoltarea fizică, cognitivă și emoțională, însă este necesară o mai bună integrare formală a acestora în planurile individualizate de asistență.

Per ansamblu, Centrul oferă un mediu stimulat, suportiv și protector, favorabil dezvoltării armonioase și incluziunii sociale a copiilor și mamelor, cu recomandarea consolidării documentației și personalizării intervențiilor pentru a răspunde cât mai adecvat nevoilor specifice ale beneficiarilor.

### **2.3. DOMENIUL 3. ASIGURAREA RESPECTĂRII IDENTITĂȚII ȘI DREPTURILOR COPILULUI**

Asigurarea respectării identității și drepturilor copilului reprezintă un element esențial în promovarea unei dezvoltări armonioase și echilibrate a acestuia. Identitatea copilului, care include aspecte precum numele, apartenența culturală, limba și valorile familiale, trebuie protejată și valorizată pentru a-i oferi un sentiment clar de apartenență și siguranță. În acest context, fiecare copil trebuie să fie tratat cu respect și demnitate, iar vocile sale să fie ascultate, indiferent de mediul social sau cultural din care provine. Astfel, asigurarea respectării identității și drepturilor copilului constituie un pilon al responsabilității sociale și juridice care contribuie la construirea unei societăți incluzive, echitabile și protectoare pentru toți copiii.

**Conform rezultatelor evaluării dreptul beneficiarilor acestui Centru este realizat în proporție de 75% din 100%. Astfel, evaluarea reflectă următoarele rezultate:**

Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă din mun. Chișinău						
Domeniul 3: Asigurarea respectării identității și drepturilor copilului	Secția de Criză și Reintegrare Familială	Secția de Zi	Secția zi (4 luni-3 ani)	Secția Maternală	Secția Respiro	Media realizării Standardului pe Secții

Standardul 3.1. Prestatorul de serviciu asigură participarea beneficiarului/copilului și, după caz, a părinților în procesul de planificare a activităților și de evaluare a calității Serviciului, și asigură respectarea identității copilului	R/T (100%)	R/T (100%)	R/T (100%)	R/T (100%)	R/T (100%)	R/T (100%)
Standard 3.2. Personalul serviciului încurajează independența copilului și respectă dreptul copilului la viața privată.	R/T (100%)	R/T (100%)	R/T (100%)	R/T (100%)	R/T (100%)	R/T (100%)
Standardul 3.3. Prestatorul de serviciu asigură respectarea procedurii de plasare a copilului în Centru, întocmirea și păstrarea dosarului copilului.	R/P (60%)	R/I (30%)	R/T (100%)	R/P (75%)	R/I (30%)	R/P (58%)
Standardul 3.4. Prestatorul de serviciu asigură elaborarea planului individualizat de servicii (PIS/sau PIA ) al copilului plasat în Serviciu.	R/N (24%)	R/N (20%)	N/A	R/T (100%)	R/N (20%)	R/I (41%)
<b>Media Standardelor Domeniului 3 pe Servicii (nivel / %)</b>	<b>R/P (71%)</b>	<b>R/P (63%)</b>	<b>R/T (100%)</b>	<b>R/PT (94%)</b>	<b>R/P (63%)</b>	<b>R/P (75 %)</b>

**Standardul 3.1 Prestatorul de serviciu asigură participarea beneficiarului/copilului și, după caz, a părinților în procesul de planificare a activităților și de evaluare a calității Serviciului, și asigură respectarea identității copilului.**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 100%.

Prestatorul de servicii utilizează proceduri clare și adaptate pentru a asigura exprimarea opiniei și participarea copilului, mamei și părinților la luarea deciziilor care îi privesc, ținând cont de vârstă, starea de sănătate și capacitatea de comunicare a beneficiarilor.

Personalul aplică metode de comunicare care susțin dezvoltarea autoaprecierii, încrederii și respectului de sine la copii și cuplurile mamă-copil. De asemenea, prestatorul facilitează și încurajează menținerea contactului copiilor și mamelor cu familia, prietenii și alte persoane importante, sprijinind astfel continuitatea relațională și accesul la informații relevante despre identitatea și proveniența beneficiarilor.

Se acordă o atenție deosebită păstrării identității culturale, etnice și religioase a copiilor și mamelor, iar colaborarea cu psihologul Centrului sprijină conștientizarea și valorizarea patrimoniului personal.

**Standardul 3.2 Personalul serviciului încurajează independența copilului și respectă dreptul copilului la viața privată.**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 100%.

Personalul Centrului promovează activ independența copiilor și cuplurilor mamă-copil, respectând în mod constant dreptul acestora la viață privată și intimitate. Prin aplicarea unor metode eficiente de comunicare, personalul contribuie la dezvoltarea demnității personale, a autoaprecierii, încrederii și respectului de sine în rândul beneficiarilor. De asemenea, dorința sau reticența copiilor și a mamelor

de a oferi informații despre viața personală și familia lor este abordată cu atenție și sensibilitate, ținând cont de vârstă, capacitate de exprimare și particularități individuale.

Spațiile oferite copiilor și mamelor sunt amenajate astfel încât să asigure intimitatea și securitatea bunurilor personale, fapt care susține un mediu respectuos și protector, esențial pentru binele emoțional și psiho-social al beneficiarilor. Acest climat sprijină procesul de dezvoltare armonioasă și integrare socială, afirmând cu succes drepturile și nevoile esențiale ale copiilor și mamelor în cadrul serviciului.

### **Standardul 3.3 Prestatorul de serviciu asigură respectarea procedurii de plasare a copilului în Centru, întocmirea și păstrarea dosarului copilului.**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 58%.

Toți copiii plasați în serviciul de criză și reintegrare familială dispun de dosar personal. Sunt admiși în Centru în baza dispozițiilor de plasament emise de autoritățile tutelare teritoriale, în conformitate cu cadrul legal și cu avizul Comisiei pentru protecția copilului, însă au fost constatate neconformități importante privind aplicarea procedurilor interne și organizatorice ale Serviciului. Directorul Centrului nu desemnează în mod clar o persoană-cheie (manager de caz) pentru fiecare copil, ceea ce afectează coordonarea eficientă a intervențiilor personalizate. Mai mult, copiii care au ca obiectiv reintegrarea familială nu beneficiază de acorduri formale de plasament între director și reprezentantul legal, ci doar de acte de predare-primire, aspect ce poate pune în discuție caracterul legal și claritatea responsabilităților.

De asemenea, Centrul (serviciul Respiro, Secția de zi pentru copii cu dizabilități) întâmpină dificultăți în întocmirea și păstrarea dosarelor complete și actualizate, ce conțin documentele relevante pentru situația fiecărui copil, ceea ce poate compromite continuitatea și calitatea serviciilor oferite.

### **Standardul 3.4 Prestatorul de serviciu asigură elaborarea planului individualizat de servicii (PIS/sau PIA ) al copilului plasat în Serviciu.**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 41%.

Astfel, s-a constatat:

În cadrul Centrului, implementarea și monitorizarea Planului Individualizat de Servicii (PIS) prezintă deficiențe majore. Nu există o persoană-cheie (manager de caz) desemnată oficial prin Ordinul directorului, ceea ce a condus la lipsa monitorizării sistematice a implementării PIS, întocmirii rapoartelor lunare de monitorizare și revizuirii periodice a planurilor conform cerințelor legale. Mai mult, în perioada evaluării, PIS a fost întocmit pentru prima dată abia în luna mai 2025, iar revizuirile necesare - după prima lună, la trei luni și ulterior - nu au fost realizate.

De asemenea, Procesele-verbale ale ședințelor de revizuire nu sunt întocmite, iar rezultate ale revizuirilor nu sunt comunicate copiilor și reprezentanților legali, ceea ce restricționează transparența și implicarea activă a beneficiarilor în procesul decizional.

În cazul cuplurilor mamă-copil, asistentul social alocat monitorizează și întocmește rapoarte conform cerințelor, însă această practică nu este generalizată pentru toți beneficiarii.

## Concluzii privind realizarea Domeniului 3: Asigurarea respectării identității și drepturilor copilului

Evaluarea indică că domeniul **Asigurarea respectării identității și drepturilor copilului** este realizat în proporție **75%**.

Prestatorul de servicii utilizează proceduri adaptate pentru asigurarea participării active a copiilor, mamelor și părinților în luarea deciziilor care îi privesc, respectând capacitățile individuale de comunicare și oferind multiple modalități de exprimare a opiniei. În același timp, personalul contribuie la dezvoltarea respectului de sine, încrederii, sprijinind menținerea contactelor familiale și protejând identitatea culturală și personală a beneficiarilor. Spațiile oferite respectă intimitatea și securitatea bunurilor personale, creând un mediu sigur și propice dezvoltării armonioase.

Există multiple modalități prin care copiii și părinții pot să-și exprime opiniile privind calitatea serviciilor, iar personalul Centrului se implică activ în informarea acestora asupra măsurilor luate ca urmare a consultărilor, explicând și motivele eventualelor neglijări ale propunerilor în conformitate cu interesul superior al copilului.

Totuși, au fost identificate deficiențe importante la plasament și la elaborarea planurilor individualizate de servicii. Lipsa desemnării oficiale a persoanei-cheie (managerului de caz) afectează monitorizarea sistematică a implementării PIS și revizuirea acestora în termene legale. Dosarele copiilor și cuplurilor mamă-copil nu sunt întocmite conform prevederilor legale, ceea ce poate compromite continuitatea și calitatea serviciilor.

Procesul de revizuire a PIS nu este documentat prin procese-verbale, iar rezultatele nu sunt comunicate transparent beneficiarilor, limitând astfel implicarea activă a acestora. În cazul cuplurilor mamă-copil, monitorizarea și raportarea sunt mai bine gestionate, dar aceste bune practici necesită extindere la toți beneficiarii.

Pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor și a garanta respectarea drepturilor copilului și părinților, este importantă desemnarea persoanei-cheie, instituirea unui sistem riguros de monitorizare și revizuire a planurilor individualizate, precum și asigurarea unei documentări și comunicări transparente și sistematice a tuturor intervențiilor.

## **2.4 DOMENIUL 4. ASIGURAREA PROTECȚIEI ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, ABUZULUI ȘI VIOLENȚEI. RESPECTAREA DEMNITĂȚII COPILULUI ȘI PRINCIPIUL NONDISCRIMINĂRII**

Asigurarea protecției copiilor împotriva neglijării, abuzului și oricărei forme de violență reprezintă o obligație fundamentală a centrelor de zi și de plasament. Copiii aflați în aceste instituții sunt printre cei mai vulnerabili și au nevoie de protecție sporită. Protejarea copilului înseamnă nu doar prevenirea și intervenția în cazurile de pericol, ci și promovarea unui mediu sigur și susținător în care fiecare copil să se poată dezvolta liber, fără frică și traume. Rolul Centrului nu este doar de a asigura îngrijirea de bază, ci și de a crea un mediu sigur, lipsit de riscuri, în care fiecare copil să poată crește și se dezvolta sănătos și echilibrat. Respectarea demnității copilului și aplicarea principiului nediscriminării garantează un climat de siguranță, respect și incluziune.

Principiul nediscriminării garantează că toți copiii beneficiază de aceleași oportunități și protecție, contribuind astfel la crearea unei societăți incluzive, respectuoase și echitabile. Aceste elemente fundamentale stau la baza unui cadru etic și legal care susține drepturile copilului și promovează un viitor sigur și demn pentru fiecare dintre ei. Toate acestea sunt esențiale pentru creșterea și dezvoltarea

copilului, iar Centrul trebuie să creeze condiții, unde copiii să fie protejați de orice formă de neglijare și abuz.

**Conform rezultatelor evaluării dreptul beneficiarilor acestui Centru este realizat în proporție de 57% din 100%.**

**Astfel, evaluarea reflectă următoarele rezultate:**

Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă din mun. Chișinău						
Domeniul 4: Asigurarea protecției împotriva neglijării, abuzului și violenței.	Secția de Criză și Reintegrare Familială	Secția de Zi	Secția zi (4 luni-3 ani)	Secția Maternală	Secția Respiro	Media realizării Standardului pe Secții
Standardul 4.1. Prestatorul de serviciu asigură copilului protecție împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare.	R/P (57%)	R/P (57%)	R/P (57%)	R/P (57%)	R/P (57%)	R/P (57%)
Standard 4.2. Centrul asigură copilului și familiei acestuia posibilitatea de a depune plângeri cu privire la calitatea serviciului prestat, inclusiv cu privire la cazurile de violență, neglijare și exploatare.	R/N (20%)	R/N (20%)	R/N (20%)	R/N (20%)	R/N (20%)	R/N (20%)
Standardul 4.3. Prestatorul de serviciu asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciului.	R/P (73%)	R/P (73%)	R/P (73%)	R/P (73%)	R/P (73%)	R/P (73%)
Media Standardelor Domeniului 4 pe Servicii (nivel / %)	R/I (50%)	R/I (50%)	R/I (50%)	R/I (50%)	R/I (50%)	R/P (57%)

**Standardul 4.1 Prestatorul de serviciu asigură copilului protecție împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, aplicând un sistem de reguli și proceduri de prevenire și reacționare la astfel de cazuri.**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 57%.

În cadrul Centrului nu există un set de reguli și proceduri privind protecția copilului împotriva violenței, neglijării și exploatării, ceea ce constituie un risc major pentru siguranța beneficiarilor. Deși copiii și familiile acestora sunt informați într-un limbaj accesibil despre aceste aspecte, această activitate depinde în mare măsură de inițiativa psihologului și autoinstruirea personalului, fără o strategie sistematică de formare și instruire pentru întregul colectiv.

Personalul nu beneficiază de pregătire specifică privind depistarea, raportarea și gestionarea cazurilor de violență sau neglijare, precum și aplicarea măsurilor nonviolente de disciplinare, ceea ce limitează capacitatea Centrului de a răspunde eficient la aceste situații.

Pe de altă parte, nu au fost înregistrate cazuri de violență, neglijare sau exploatare în perioada evaluării, iar Centrul dispune de măsuri adecvate pentru susținerea recuperării fizice, psihologice și sociale a beneficiarilor, asigurând un cadru favorabil reintegrării acestora.

**Standardul 4.2 Prestatorul de serviciu asigură copilului și familiei acestuia posibilitatea de a depune plângeri cu privire la calitatea serviciului prestat, inclusiv cu privire la cazurile de violență, neglijare și exploatare suportate pe parcursul prestării serviciului.**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 20%.

Echipa de control a constatat că:

Prestatorul de serviciu nu dispune de o procedură clară pentru depunerea și examinarea plângerilor, fapt care reprezintă o neglijare semnificativă a protecției copilului și a drepturilor beneficiarilor. Lipsa unei astfel de proceduri împiedică atât copiii, cât și familiile acestora și personalul Centrului să fie informați corespunzător privind modalitățile de exprimare a nemulțumirilor sau a problemelor apărute.

Totodată, Centrul nu deține un registru de înregistrare a plângerilor, care să asigure transparența examinării acestora și monitorizarea măsurilor întreprinse, ceea ce afectează capacitatea de a răspunde eficient și responsabil la eventualele reclamații.

**Standardul 4.3: Prestatorul de serviciu asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciului.**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat total în proporție de 73%.

Din interviul cu personalul, s-a constatat că:

Prestarea serviciilor în Centru se realizează fără discriminare, respectând drepturile și demnitatea tuturor beneficiarilor, indiferent de rasă, sex, origine etnică, statut social sau alte caracteristici personale. Acest aspect este vizibil prin modul în care serviciile sunt oferite cu respect pentru diversitatea și particularitățile fiecărei persoane.

Totuși, prestatorul de serviciu nu informează în mod sistematic personalul despre prevederile legale în domeniul nediscriminării. În consecință, deși personalul aplică în practică metode și practici nondiscriminatorii, există un risc ca această aplicare să nu fie susținută de o cunoaștere temeinică a reglementărilor legale.

**Concluzii privind realizarea Domeniului 4: Asigurarea protecției împotriva neglijării, abuzului și violenței. Respectarea demnității copilului și principiul nondiscriminării.**

Evaluarea domeniului evidențiază că Centrul asigură protecție împotriva neglijării, abuzului și violenței în proporție de 57%.

Acest rezultat reflectă existența unor măsuri funcționale de protecție a copiilor, dar și necesitatea consolidării cadrului procedural și instruirii personalului pentru a atinge un nivel deplin de respectare a drepturilor fundamentale.

În cadrul Centrului există lacune importante privind protecția copilului împotriva violenței, neglijării și abuzului, evidențiate prin lipsa unui set de reguli și proceduri specifice. Deși beneficiarii sunt informați într-un limbaj accesibil, această activitate nu este susținută printr-o strategie coerentă de instruire continuă a personalului, ceea ce limitează capacitatea Centrului de a identifica și gestiona în mod eficient eventualele situații de abuz.

În plus, prestatorul de serviciu nu a instituit o procedură clară pentru depunerea și examinarea plângerilor, iar absența unui registru pentru înregistrarea și monitorizare acestora afectează transparența și capacitatea de răspuns prompt și responsabil la reclamații.

Pentru asigurarea unui mediu sigur, prietenos și respectuos față de copil și familiile acestora, este esențială implementarea urgentă a unor proceduri clare și coerente privind protecția și gestionarea situațiilor de abuz. Instituirea unui sistem transparent de gestionare a plângerilor, precum și elaborarea și desfășurarea unor programe eficiente de instruire continuă a personalului, inclusiv în domeniul nondiscriminării.

Se recomandă ca prestatorul să asigure instruirea continuă a personalului în domeniul nediscriminării, pentru a consolida respectarea principiilor de echitate și incluziune și pentru a preveni orice risc de încălcare a drepturilor beneficiarilor.

## 2.5 DOMENIUL 5. INTEGRARE FAMILIALĂ ȘI COMUNITARĂ

Integrarea în familie și trai în comunitate a copiilor este un obiectiv fundamental al protecției copilului, având rolul de a le crea condiții de dezvoltare adecvată, sprijin emoțional și oportunități egale cu ceilalți copii. Respectarea acestui drept ajută copiii să-și dezvolte abilitățile de autonomie personală, de autoservire și socializare în vederea facilitării procesului de incluziune în familie și comunitate. Asigurarea integrării copiilor în familie și comunitate presupune colaborarea între familie, instituții și societate, pentru a le oferi educație de calitate și șanse reale de a se integra.

Conform rezultatelor evaluării dreptul beneficiarilor acestui Centru este realizat în proporție de 72% din 100%. Astfel, evaluarea reflectă următoarele rezultate:

Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă din mun. Chișinău						
Dominiul 5: Integrarea familială și comunitară	Secția de Criză și Reintegrare Familială	Secția de Zi	Secția zi (4 luni-3 ani)	Secția Maternală	Secția Respiro	Media realizării Standardului pe Secții
Standardul 5.1. Menținerea, dezvoltarea relațiilor cu membrii familiei și cu alte persoane	R/PT (80%)	R/N (20%)	N/A	R/PT (77%)	R/P (73%)	R/P (63%)

Standard 5.2. Prestatorul de serviciu asigură pregătirea copilului și a familiei acestuia pentru ieșirea copilului din Serviciu	R/T (100%)	R/P (51%)	R/T (100%)	R/T (100%)	R/P (55%)	R/PT (81%)
Media Standardelor Domeniului 5 pe Servicii (nivel / %)	R/PT (90%)	R/I (36%)	R/T (100%)	R/PT (89%)	R/P (64%)	R/P (72 %)

**Standardul 5.1: Menținerea, dezvoltarea relațiilor cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate copilului:**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 63%. Echipa de evaluatori a constatat că:

În cadrul Serviciului de criză și reintegrare familială și Serviciul ”Cuplul mama-copil”, managerul de caz sau persoana-cheie sprijină activ implementarea activităților pentru menținerea și dezvoltarea relațiilor copilului și ale cuplului mamă-copil cu membrii familiei și alte persoane apropiate, asigurând astfel continuitatea legăturilor afective esențiale pentru bunăstarea beneficiarilor. Planurile individualizate de servicii conțin măsuri adecvate pentru susținerea acestor relații, în baza evaluărilor specifice nevoilor de asistență și dezvoltare.

Totuși, în situațiile în care frații și surorile nu sunt plasați împreună, serviciul organizează doar parțial măsuri pentru păstrarea legăturilor, lipsind inclusiv organizarea petrecerii vacanțelor împreună, ceea ce poate afecta coeziunea familială. În plus, existența unor limitări în asigurarea vizitelor copiilor cu părinții aflați în instituții penitenciare sau medicale duce la menținerea relației doar prin convorbiri telefonice, fără susținerea vizitelor față în față.

De asemenea, rezultatele vizitelor nu sunt analizate sistematic în procesul de revizuire a planurilor individualizate de servicii, ceea ce limitează capacitatea de adaptare a intervențiilor în funcție de dinamica relațiilor familiale.

Se recomandă consolidarea procedurilor privind organizarea vizitelor și relaționarea fraților, precum și integrarea obligatorie a evaluării rezultatelor vizitelor în revizuirea planurilor de servicii, pentru a asigura respectarea interesului superior al copilului și a sprijini menținerea relațiilor familiale.

**Standardul 5.2 Prestatorul de serviciu asigură pregătirea copilului și, după caz, a familiei acestuia pentru ieșirea copilului din Serviciu**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 81%. În urma verificării, echipa de evaluatori a constatat că:

În Serviciul de plasament” Cuplul mama-copil”, fiecare copil și cuplu mamă-copil este pregătit pentru ieșirea din Serviciu în conformitate cu necesitățile individuale de asistență și dezvoltare, iar managerul de caz cooperează eficient cu autoritățile tutelare teritoriale și specialiștii relevanți pentru implementarea activităților stabilite în planurile individuale. Sistarea serviciilor este propusă respectând criteriile clare, inclusiv realizarea obiectivelor, solicitarea reprezentanților legali sau circumstanțele care pot afecta integritatea beneficiarilor.

Managerul de caz întocmește rapoarte privind oportunitatea sistării serviciilor și le supune spre examinare directorului Serviciului, în colaborare cu structurile teritoriale de asistență socială,

asigurând astfel un proces decizional transparent și conform prevederilor legale. De asemenea, informațiile referitoare la sistarea serviciilor sunt comunicate în mod adecvat beneficiarilor, iar ieșirea acestora este înregistrată în Registrul de evidență.

În Serviciul de criză și reîntegrare familială este notificată autoritatea tutelară teritorială cu privire la ieșirea copilului din Serviciu, iar sistarea și încetarea plasamentului se realizează în termeni legali, efectuate exclusiv pe baza dispozițiilor autorității tutelare și a avizului Comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate, garantând astfel respectarea interesului superior al copilului. Serviciul de zi pentru copii cu dizabilități nu are o procedură clară de suspendare sau sistare a serviciului. Se regăsesc în mod repetat aceiași beneficiari în Serviciu ani consecutivi.

### **Concluzii privind realizarea Domeniului 5: Integrarea familială și comunitară**

Evaluarea domeniului relevă faptul că integrarea familială și comunitară este **realizat în proporție de 72% în cadrul Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă, mun. Chișinău**. Aceasta indică progrese semnificative în unele aspecte, dar și carențe esențiale în altele, care pot afecta direct calitatea vieții beneficiarilor.

Managerul de caz sau persoana-cheie susțin activ menținerea și dezvoltarea relațiilor copilului și cuplului mamă-copil cu familia și persoanele apropiate, integrând în planurile individualizate de servicii măsuri adaptate nevoilor specifice ale beneficiarilor. Totuși, există deficiențe în păstrarea relațiilor între frați atunci când aceștia nu sunt plasați împreună, iar organizarea vizitelor cu părinții aflați în instituții penitenciare sau medicale este limitată, ceea ce afectează continuitatea și calitatea legăturilor familiale.

De asemenea, rezultatele vizitelor nu sunt analizate sistematic în procesul de revizuire a planurilor individualizate, limitând adaptarea intervențiilor la dinamica familială. Se recomandă îmbunătățirea acestor aspecte prin consolidarea vizitelor și integrarea evaluării impactului vizitelor în planificarea serviciilor.

În privința ieșirii din Serviciu, copiii și cuplurile mamă-copil sunt pregătiți conform nevoilor lor, iar managerul de caz colaborează eficient cu autoritățile tutelare și specialiștii relevanți. Procedurile de sistare a serviciilor respectă criteriile legale, iar procesul decizional se realizează transparent, cu informarea corespunzătoare a beneficiarilor și înregistrarea oficială a sistării Serviciului.

Aceste practici asigură sprijinul adecvat pentru menținerea interesului superior al copilului și susțin tranziții armonioase în procesul de ieșire din serviciu.

## **2.6 DOMENIUL 6. MANAGEMENTUL INSTITUȚIEI**

Managementul instituției reprezintă un element fundamental pentru funcționarea eficientă, dezvoltarea și succesul oricărei organizații, indiferent de domeniu. El combină știința și arta de a conduce, având ca scop optimizarea resurselor, atingerea obiectivelor și asigurarea valorii pentru beneficiari și societate. Un management instituțional eficient este cheia succesului oricărei organizații, asigurând funcționarea coerentă, dezvoltarea durabilă și adaptarea continuă la cerințele mediului și contribuind esențial la atingerea obiectivelor și la creșterea impactului pozitiv asupra beneficiarilor și comunității.

**Conform rezultatelor evaluării dreptul beneficiarilor acestui Centru este realizat în proporție de 67% din 100%. Astfel, evaluarea reflectă următoarele rezultate:**

Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă din mun. Chișinău						
Domeniul 6: Managementul instituției	Secția de Criză și Reintegrare Familială	Secția de Zi	Secția zi (4 luni-3 ani)	Secția Maternală	Secția Respiro	Media realizării Standardului pe Secții
Standardul 6.1. Serviciul social prestat este acreditat	R/P (60%)					R/P (60%)
Standard 6.2. Personalul Serviciului deține calificare, competență, experiență și calități personale care corespund cerințelor profesionale	R/P (60%)					R/P (60%)
Standardul 6.3. Evaluarea, planificarea activității și bugetul serviciului asigură dreptul la suport și îngrijire calitativă a copiilor/beneficiarilor	R/PT (82%)					R/PT (82%)
<b>Media Standardelor Domeniului 6 pe Servicii (nivel / %)</b>	<b>R/P (67%)</b>					<b>R/P (67 %)</b>

### **Standardul 6.1: Serviciul social prestat este acreditat:**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 60%. În urma verificării, echipa de evaluatori a constatat că:

Centrul dispune de un Regulament de organizare și funcționare aprobat, iar fiecare serviciu funcționează pe baza propriului regulament. Totuși, nu este clar pe ce bază normativă operează Serviciul de zi destinat copiilor cu dizabilități, ceea ce poate genera incertitudine în aplicarea standardelor și procedurilor. Există o discrepanță în Regulamentul de organizare și funcționare și regulamentele aprobate per serviciu, în privința numărului maxim de beneficiari care pot fi admiși în serviciul dat.

Prestatorul respectă parțial standardele minime de calitate aferente serviciilor sociale prestate, conform reglementărilor în vigoare.

Centrul nu este acreditat de către Inspectoratul Social de Stat și nu deține proceduri și politici interne clare privind organizarea și funcționarea serviciilor, inclusiv politici esențiale cum sunt cele privind admiterea, depunerea plângerilor sau prevenirea violenței. Această situație constituie un risc semnificativ pentru încălcarea sistematică a drepturilor copilului și afectează calitatea și siguranța serviciilor oferite.

Este necesară inițierea procesului de acreditare, elaborarea și implementarea unor politici și proceduri interne clare și coerente, pentru a asigura conformitatea cu cerințele legale, protecția drepturilor beneficiarilor și o funcționare eficientă și responsabilă a serviciului.

### **Standardul 6.2 Personalul Serviciului deține calificare, competență, experiență și calitate personale care corespund cerințelor profesionale**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 60%. În urma verificării, s-a constatat că:

Prestatorul dispune de un cadru organizatoric care include organigrama și statele de personal aprobate, iar selecția și angajarea personalului se realizează conform legislației în vigoare, asigurând, de asemenea, efectuarea examenului medical profilactic la angajare și periodic. Totuși, există deficiențe notabile în ceea ce privește formarea profesională continuă a personalului, întrucât planul anual de instruire nu include tematici legate de drepturile copilului și protecția acestuia împotriva neglijării, abuzului și violenței. Mai mult, planul de instruire nu este implementat integral, iar personalul nu beneficiază de un minim de 20 de ore de formare continuă anuală.

Evaluarea anuală a competențelor profesionale ale personalului nu este realizată, iar ședințele de supervizare profesională, esențiale pentru consolidarea competențelor și gestionarea eficientă a activităților nu sunt organizate în mod regulat de către directorul Centrului.

Aceste lacune pot genera riscuri majore pentru calitatea serviciilor oferite și respectarea drepturilor copilului. Se recomandă prioritizarea dezvoltării și implementării unui program de formare continuă riguros, includerea tematicilor privind drepturile copilului, precum și instituirea unei proceduri eficiente de evaluare și supervizare a personalului, pentru asigurarea unui nivel profesional corespunzător și a unei protecții optime a beneficiarilor.

### **Standardul 6.3 Evaluarea, planificarea activității și bugetul serviciului asigură dreptul la suport și îngrijire calitativă a copiilor/beneficiarilor**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 82%. În urma verificării, s-a constatat că:

Prestatorul de serviciu asigură o planificare corespunzătoare a activității Centrului, orientată către nevoile beneficiarilor, precum și schimbările din politica națională de protecție a copilului și abordările strategice actualizate. Directorul Centrului monitorizează și evaluează anual serviciile prestate, întocmind rapoartele semestriale și anuale necesare pentru buna funcționare și transparența instituției.

Centrul dispune de un buget aprobat și un plan de achiziții, însă există neconformități în respectarea normelor legale privind cheltuielile pentru întreținerea persoanelor (HG 520/2006) și asigurarea normelor naturale privind alimentația, îmbrăcămintea, încălțăminte și produsele igienico-sanitare (HG 506/2006). Implementarea bugetului și transparența acestuia, planul achizițiilor și rapoartele financiare nu sunt publicate pe pagina web a instituției.

Pentru a asigura o administrare eficientă, legală și transparentă, este necesară corectarea acestor aspecte financiare, prin respectarea integrală a normelor de cheltuieli și sporirea transparenței implementării bugetului, ceea ce va contribui la protejarea drepturilor beneficiarilor și la consolidarea încrederii publice în serviciu.

## Concluzii privind realizarea Domeniului 6: Managementul instituției

Evaluarea domeniului „Managementul instituției” din cadrul Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă, mun. Chișinău, indică un scor total de 67%, ceea ce reflectă realizări semnificative în procesele manageriale esențiale pentru funcționarea eficientă, transparentă și sustenabilă a instituției.

Centrul dispune de un cadru organizatoric și de funcționare, cu regulamente aprobate, organigramă și state de personal conform cerințelor legale. Activitatea este planificată și monitorizată periodic, orientată către nevoile beneficiarilor și în conformitate cu schimbările din politica națională de protecție a copilului. Însă există lacune semnificative asupra acreditării oficiale a Centrului și asupra existenței unor proceduri și politici interne complete, în special pentru admitere, gestionarea plângerilor și prevenirea violenței, aspecte esențiale pentru asigurarea protecției și drepturilor copilului.

Există neclarități privind capacitatea maximă de beneficiari care pot fi admiși în servicii.

În domeniul resurselor umane, deși la selecția și angajarea personalului se respectă legislația, formarea profesională continuă este insuficientă, lipsind temele fundamentale legate de drepturile copilului. De asemenea, nu se realizează evaluarea anuală a competențelor și nu sunt organizate supervizări regulate, ceea ce afectează calitatea serviciilor oferite.

Prestatorul de servicii dispune de un buget aprobat, care acoperă cheltuielile necesare funcționării și dezvoltării serviciilor. Cu toate acestea, transparența este limitată din cauza nepublicării informațiilor financiare esențiale, precum planul de achiziții, contractele, bugetul anual pe pagina web oficială a Centrului.

Centrul nu respectă normele legale privind cheltuielile pentru întreținerea beneficiarilor. Nerespectarea acestor cerințe poate crea riscuri privind încălcarea drepturilor beneficiarilor și scăderea încrederii publice.

Se recomandă încadrarea în procedurile legale privind acreditarea, elaborarea și aplicarea unor politici interne, dezvoltarea unui program riguros de formare și evaluare a personalului, precum și o gestionare financiară transparentă și conformă cu normele în vigoare, pentru a garanta oferirea unor servicii sociale de calitate și protecția efectivă a drepturilor beneficiarilor.

## **2.7 SUMAR AL REZULTATELOR EVALUĂRII nivelului de respectare a drepturilor copilului în Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă din mun. Chișinău**

Rezultatele generale arată că, toate șase domenii evaluate, au înregistrat un scor între 57% și 95% cu tendința de realizare parțial spre total (R/PT).

### **Prezentarea generală a rezultatelor evaluării pe cele șase Domenii de evaluare**

<b>Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă, mun. Chișinău</b>	<b>Scor acordat</b>
Domeniul 1: Condiții sigure de viață și protecție socială	R/PT
Domeniul 2: Asigurarea dezvoltării copilului (sănătate și igienă copilului, educație, activități)	R/PT
Domeniul 3: Asigurarea respectării identității și drepturilor copilului.	R/P
Domeniul 4: Asigurarea protecției împotriva neglijării, abuzului și violenței. Respectarea demnității copilului și principiul nondiscriminării.	R/P
Domeniul 5: Integrare familială și comunitară	R/T
Domeniul 6: Managementul instituției.	R/T

Evaluarea efectuată în cadrul Centrului a cuprins șase domenii fundamentale privind respectarea drepturilor copilului. Rezultatele arată că din cele șase domenii analizate, două domenii au un nivel de realizare parțial spre total (R/PT), iar altele patru domenii au un nivel de realizare parțial (R/P), ceea ce indică existența unui nivel relativ bun de realizare, dar și unele deficiențe care necesită acțiuni corective imediate.

#### **Rezumat pe domenii de evaluare:**

**Condiții sigure de viață și protecție socială. Deși, scorul pentru acest domeniu indică un rezultat de realizare de 92%, se atestă unele lacune în asigurarea unor condiții echitabile pentru toate categoriile de beneficiari.**

**Asigurarea dezvoltării copilului (sănătate și igienă copilului, educație, activități). Scorul pentru acest domeniu indică un rezultat de 95%. Este domeniul cu cel mai înalt scor. Astfel, Centrul asigură accesul la îngrijiri de sănătate și igienă. Activitățile de petrecere a timpului liber sunt bine echilibrate și adaptate nevoilor, promovând dezvoltarea fizică, cognitivă și emoțională, însă este necesară o mai bună integrare formală a acestora în planurile individualizate de asistență.**

**Asigurarea respectării identității și drepturilor copilului. Scorul pentru acest domeniu indică un rezultat de 75%. Au fost identificate deficiențe importante în gestionarea plasamentului, admiterea beneficiarilor și a planurilor individualizate de servicii. Lipsa desemnării oficiale a persoanei-cheie (managerului de caz) afectează monitorizarea sistematică a implementării PIS și revizuirea acestora în termene legale. În plus, acordurile formale de plasament nu sunt întotdeauna încheiate, nu sunt întocmite dosare personale ale copiilor din Serviciul Respiro și Serviciul de zi pentru copii cu dizabilități, iar dosarele copiilor și cuplurilor mamă-copil nu sunt întocmite și păstrate complet, ceea ce poate compromite continuitatea și calitatea serviciilor.**

**Asigurarea protecției împotriva neglijării, abuzului și violenței. Respectarea demnității copilului și principiul nondiscriminării. Scorul pentru acest domeniu indică un rezultat de 57%.** Este domeniul cu cel mai mic scor, ce reflectă existența unor deficiențe în aplicarea unor politici și proceduri interne menite să prevină neglijarea, abuzul și violența. Prestatorul de serviciu nu are instituită o procedură clară pentru depunerea și examinarea plângerilor, iar absența unui registru pentru înregistrarea și monitorizarea acestora afectează transparența și capacitatea de răspuns prompt și responsabil la reclamații. Angajații nu sunt instruiți sistematic privind prevederile legale în domeniul nondiscriminării, ceea ce poate genera riscuri legate de aplicarea incompletă a principiilor de echitate.

**Integrare familială și comunitară. Scorul pentru acest domeniu indică un rezultat de 72%.** Acest scor indică progrese semnificative în unele aspecte, dar și curențe esențiale în altele, care pot afecta direct calitatea vieții beneficiarilor. Există deficiențe în gestionarea relațiilor între frați atunci când aceștia nu sunt plasați împreună, rezultatele vizitelor membrilor familiei nu sunt analizate și incluse în procesul de revizuire a planurilor individualizate de servicii. Serviciul de zi pentru copii cu dizabilități nu are o procedură clară de admitere și de suspendare sau sistare a serviciului. În serviciu se regăsesc aceeași beneficiari ani la rând.

**Managementul instituției. Scorul pentru acest domeniu indică un rezultat de 67%.** Centrul dispune de un Regulament de organizare și funcționare, state de personal, organigramă, plan de instruire a personalului. Regulamentele de organizare și funcționare pentru fiecare serviciu necesită revizuire și aducerea lor în concordanță cu cadrul normativ. Se impune cu prioritate încadrarea în procedurile legale privind acreditarea, elaborarea și aplicarea unor politici interne solide, dezvoltarea unui program riguros de formare și evaluare a personalului, precum și o gestionare financiară transparentă și conformă cu normele în vigoare, pentru a garanta oferirea unor servicii sociale de calitate și protecția efectivă a drepturilor copilului.

### **CONCLUZIE GENERALĂ privind evaluarea respectării drepturilor copilului în Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă, mun. Chișinău**

Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă din Chișinău oferă un mediu sigur și adecvat, sprijinind bunăstarea și dezvoltarea copiilor și a cuplurilor mamă-copil. Performanțele cele mai bune se regăsesc în domeniul condițiilor de viață și dezvoltării armonioase, în timp ce punctele slabe majore vizează protecția împotriva abuzurilor, managementul instituțional și completitudinea documentației, în special în planificarea individualizată a serviciilor și monitorizarea strictă a acestora. Este necesară implementarea unor măsuri urgente pentru îmbunătățirea accesibilității fizice, revizuirea regulamentelor serviciilor din cadrul Centrului și ajustarea lor la cadrul normativ legal, instituirea unor proceduri clare de protecție și administrare a plângerilor, consolidarea formării profesionale a personalului și dezvoltarea unui sistem riguros și transparent de monitorizare a planurilor individuale de servicii și a serviciilor oferite. Astfel, se va asigura un mediu complet incluziv, sigur și orientat către respectarea deplină a drepturilor copilului și a familiilor implicate, crescând calitatea și eficiența intervențiilor sociale.

În concluzie, deși Centrul atinge un nivel bun de respectare a drepturilor copilului și demonstrează eforturi reale în acest sens, există domenii care necesită îmbunătățiri urgente.

## Capitolul III. IDENTIFICAREA RISCURILOR ȘI ANALIZA ACESTORA

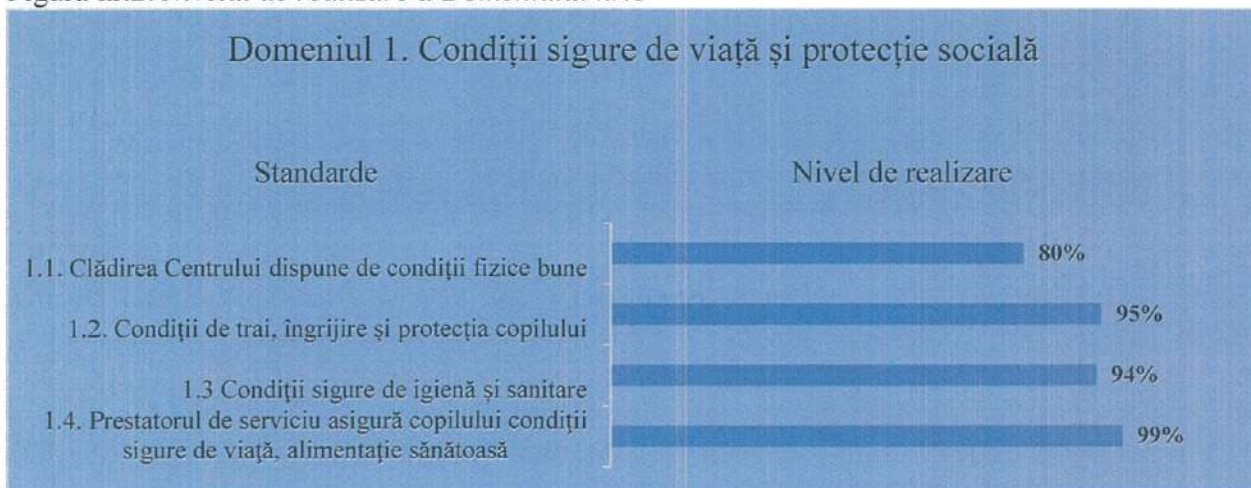
Prezentăm în continuare o analiză detaliată a riscurilor identificate în cadrul evaluării **Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă, mun. Chișinău**, în conformitate cu cele șase domenii ale respectării drepturilor copilului. Astfel, identificarea riscurilor reflectă următoarele rezultate:

### DOMENIUL 1: Condiții sigure de viață și protecție socială

Domeniul este realizat în proporție de 92% de conformitate (*Figura nr. 2*). Toate șase standarde din acest domeniu prezintă un nivel scăzut de risc, cu impact minor asupra beneficiarilor (*Tabelul nr.3*). Se constată deficiențe legate de:

- 1) Accesibilitatea, îmbunătățirea și modernizarea infrastructurii.
- 2) Lipsa protecției la calorifere-creșterea riscului de arsuri pentru beneficiarii cu mobilitate redusă sau cu dizabilități cognitive, pericol pentru siguranța fizică.
- 3) Confortul și siguranța beneficiarilor, lipsa obstacolelor și posibilitatea de a trăi într-un mediu prietenos.

Figura nr.2: Nivelul de realizare a Domeniului nr.1



Tabelul nr.3 Nivelul de risc și impact asupra beneficiarilor.

Domeniul 1	Standard	Nivel de risc	Impact
Condiții sigure de viață și protecție socială.	1.1. Clădirea Centrului dispune de condiții fizice bune.	Scăzut (80%)	Minor
	1.2. Condiții de trai, îngrijire și protecția copilului.	Scăzut (95%)	Minor
	1.3 Condiții sigure de igienă și sanitație	Scăzut (94%)	Minor
	1.4. Prestatorul de serviciu asigură copilului condiții sigure de viață, alimentație sănătoasă	Scăzut (99%)	Minor

## DOMENIUL 2: Asigurarea dezvoltării copilului (sănătate și igienă copilului, educație, activități).

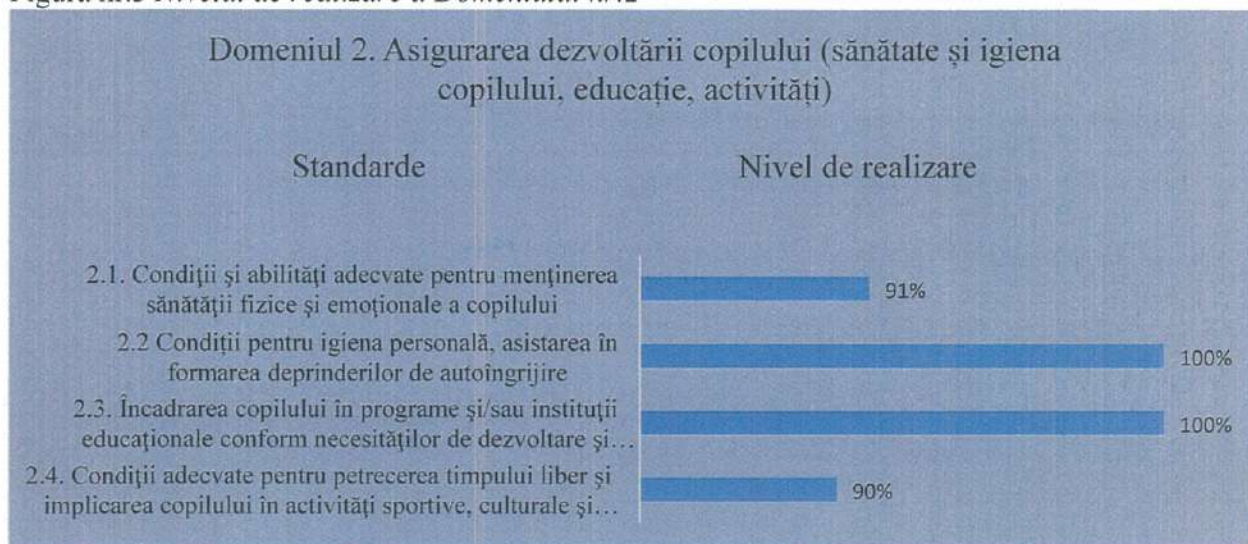
Domeniul este realizat în proporție de 95% de conformitate (*Figura nr. 3*).

Toate patru standarde din acest domeniu prezintă un nivel scăzut de risc, cu impact minor asupra beneficiarilor (*Tabelul nr. 4*).

Se constată deficiențe legate de:

- 1) Existența unor medicamente cu termen de valabilitate expirat și discrepanțe în evidența stocurilor.
- 2) Lipsa planurilor individualizate de asistență (PIA) în unele servicii.
- 3) PIA sunt elaborate standard, cu includerea formală a activităților în planificarea intervențiilor.

*Figura nr.3 Nivelul de realizare a Domeniului nr.2*



*Tabelul nr.4 Nivelul de risc și impact asupra beneficiarilor.*

Domeniul 2	Standard	Nivel de risc	Impact
Asigurarea dezvoltării copilului (sănătate și igienă copilului, educație, activități).	2.1. Condiții și abilități adecvate pentru menținerea sănătății fizice și emoționale a copilului	Scăzut (91%)	Minor
	2.2 Condiții pentru igiena personală, asistarea în formarea deprinderilor de autoîngrijire	Scăzut (100%)	Minor
	2.3. Încadrarea copilului în programe și/sau instituții educaționale conform necesităților de dezvoltare și educaționale ale acestuia.	Scăzut (100%)	Minor
	2.4. Condiții adecvate pentru petrecerea timpului liber și implicarea copilului în activități sportive, culturale și artistice.	Scăzut (90%)	Minor

### DOMENIUL 3: Asigurarea respectării identității și drepturilor copilului

Îndeplinirea domeniului este realizată în proporție de 75% de conformitate (Figura nr. 4).

Două standarde din acest domeniu prezintă un nivel scăzut de risc, cu impact minor asupra beneficiarilor, un standard cu nivel de risc mediu și impact moderat și un standard cu nivel de risc înalt și impact major asupra beneficiarilor (Tabelul nr.4).

Se constată deficiențe legate de:

- 1) Lipsa dosarelor beneficiarilor În Serviciul Respiro și Secția de zi pentru copii cu dizabilități.
- 2) Lipsa unei proceduri clare de admitere în Serviciul Respiro și Secția de zi pentru copii cu dizabilități.
- 3) Lipsa persoanei-cheie (manager de caz) desemnată oficial prin Ordinul directorului, ceea ce a condus la lipsa monitorizării sistematice a implementării PIS.

Figura nr.4 Nivelul de realizare a Domeniului nr.3



Tabelul nr.5 Nivelul de risc și impact asupra beneficiarilor.

Domeniul 3	Standard	Nivel de risc	Impact
Asigurarea respectării identității și drepturilor copilului	3.1. Participarea beneficiarului/copilului și, după caz, a părinților în procesul de planificare a activităților și de evaluare a calității Serviciului, și asigură respectarea identității copilului	Scăzut (100%)	Minor
	3.2. Încurajarea independenței copilului și respectă dreptul copilului la viața privată.	Scăzut (100%)	Minor
	3.3. Respectarea procedurii de plasare a copilului în Centru, întocmirea și păstrarea dosarului copilului	Mediu (58%)	Moderat
	3.4. Elaborarea planului individualizat de servicii (PIS/sau PIA) al copilului plasat în Serviciu	Înalt (41%)	Major

#### DOMENIUL 4: Asigurarea protecției împotriva neglijării, abuzului și violenței. Respectarea demnității copilului și principiul nondiscriminării

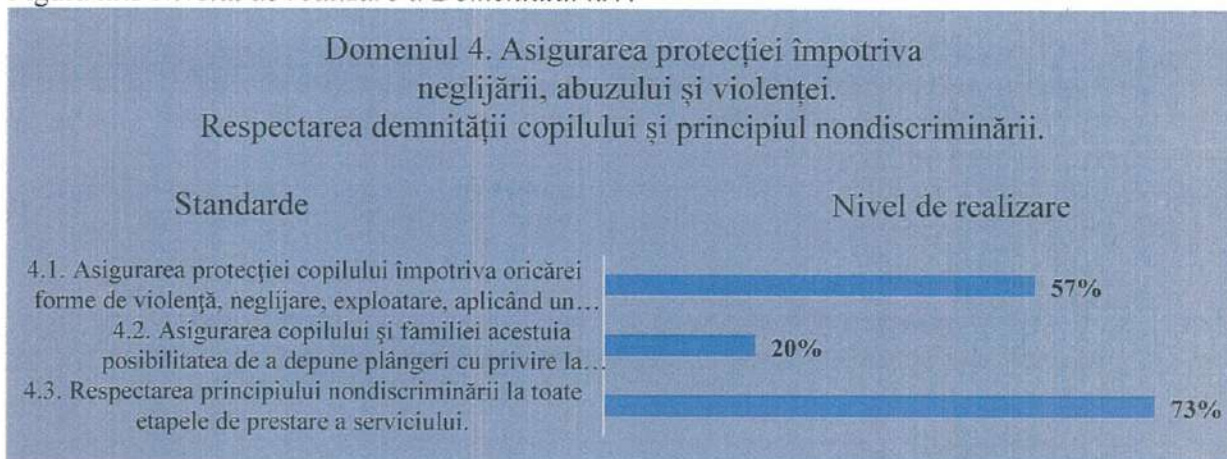
Îndeplinirea domeniului este realizată în proporție de 57% de conformitate (Figura nr.5).

Două standarde din acest domeniu prezintă un nivel de risc mediu, cu impact moderat asupra beneficiarilor, iar un standard prezintă un nivel de risc înalt, cu impact major (Tabelul nr.6).

Se constată deficiențe legate de:

- 1) Lipsa procedurilor privind protecția copilului împotriva violenței, neglijării și exploatării copilului.
- 2) Centrul nu dispune de o procedură clară pentru depunerea și examinarea plângerilor și reclamațiilor. Lipsa Registrului de înregistrare a plângerilor.
- 3) Personalul Centrului nu beneficiază de instruire în domeniul nediscriminării, violenței, neglijării și exploatării.

Figura nr.5 Nivelul de realizare a Domeniului nr.4



Tabelul nr.6 Nivelul de risc și impact asupra beneficiarilor.

Domeniul 4	Standard	Nivel de risc	Impact
Asigurarea protecției împotriva neglijării, abuzului și violenței. Respectarea demnității copilului și principiul nondiscriminării	4.1. Asigurarea protecției copilului împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, aplicând un sistem de reguli și proceduri de prevenire și reacționare.	Mediu (57%)	Moderat
	4.2. Asigurarea copilului și familiei acestuia posibilitatea de a depune plângeri cu privire la calitatea serviciului prestat, inclusiv cu privire la cazurile de violență, neglijare și exploatare suportate pe parcursul prestării serviciului.	Înalt (20%)	Major
	4.3. Respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciului.	Mediu (73%)	Moderat

## DOMENIUL 5: Integrare familială și comunitară.

Îndeplinirea domeniului este realizată în proporție de 72% de conformitate (Figura nr.6).

Un standard din acest domeniu prezintă un nivel de risc scăzut, cu impact minor asupra beneficiarilor și un standard cu nivel de risc mediu, cu impact moderat (Tabelul nr.7).

Se constată deficiențe legate de:

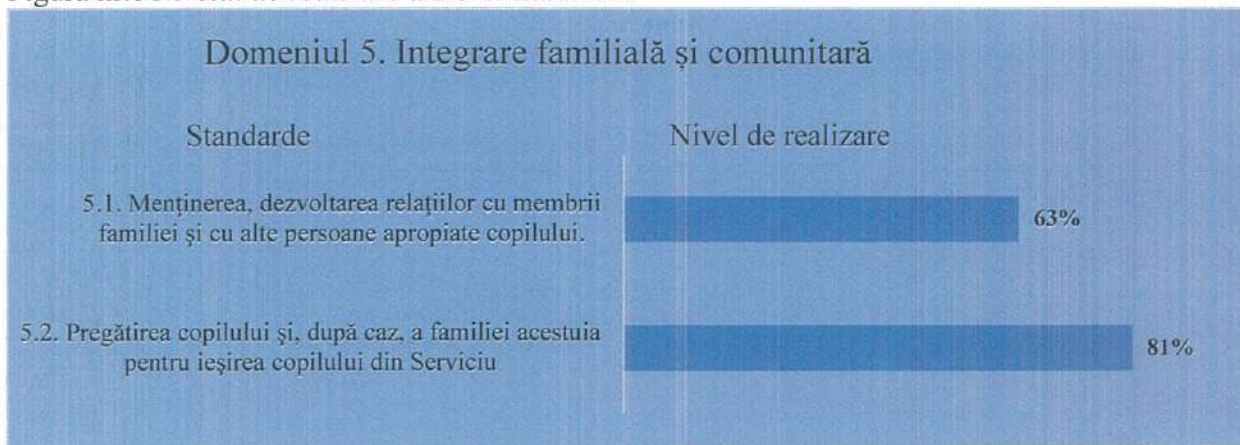
1) Lipsa unei proceduri clare de admitere în serviciu, de suspendare sau sistare a Serviciul de zi pentru copii cu dizabilități.

Se repetă aceeași beneficiari în Serviciu ani consecutivi.

2) Lipsa registrelor de evidență a solicitanților Serviciul de zi pentru copii cu dizabilități.

3) Plasarea copiilor din aceeași familie în diferite servicii de plasament.

Figura nr.6 Nivelul de realizare a Domeniului nr.5



Tabelul nr.7 Nivelul de risc și impact asupra beneficiarilor.

Domeniul 5	Standard	Nivel de risc	Impact
Integrare familială și comunitară.	5.1 Menținerea, dezvoltarea relațiilor cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate copilului.	Mediu (63%)	Moderat
	5.2. Pregătirea copilului și, după caz, a familiei acestuia pentru ieșirea copilului din Serviciu	Scăzut (81%)	Minor

## DOMENIUL 6: Managementul instituției

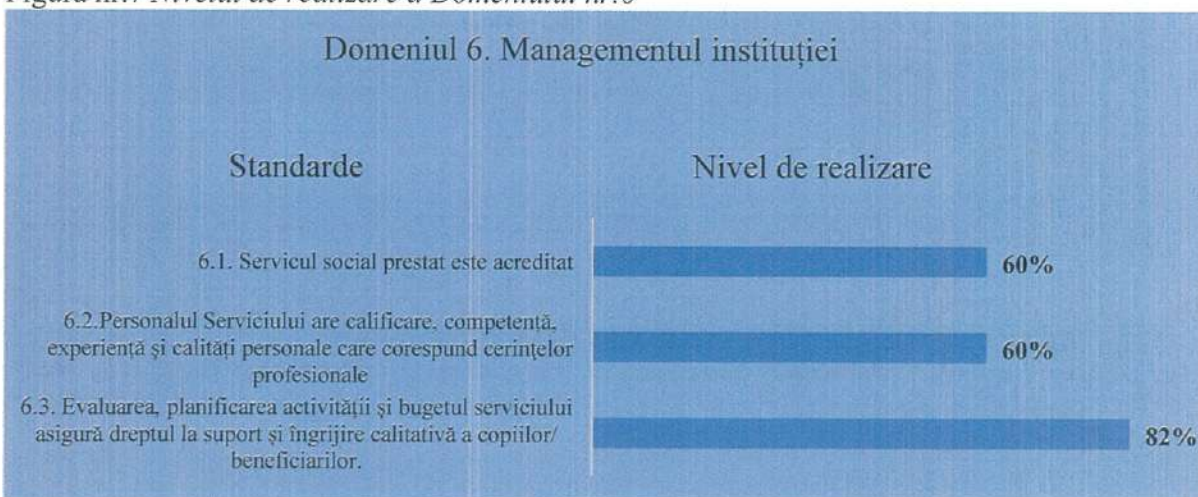
Îndeplinirea domeniului este realizată în proporție 67% de conformitate (Figura nr.7).

Un standard din acest domeniu prezintă un nivel de risc scăzut, cu impact minor asupra beneficiarilor, iar două standarde au un nivel de risc mediu, cu impact moderat (Tabelul nr.8).

Se constată deficiențe legate de:

- 1) Lipsa acreditării Centrului.
- 2) Revizuirea Regulamentelor de organizare și funcționare pentru fiecare serviciu și aducerea lor în concordanță cu cadrul normativ.
- 3) Lipsa transparenței bugetare - scăderea încrederii publice, risc de gestionare ineficientă sau frauduloasă a fondurilor, vulnerabilitate la abuzuri și încălcarea drepturilor beneficiarilor.
- 4) Nerespectarea normelor de întreținere a copiilor plasați în instituțiile sociale.

Figura nr.7 Nivelul de realizare a Domeniului nr.6



Tabelul nr.8 Nivelul de risc și impact asupra beneficiarilor.

Domeniul 6	Standard	Nivel de risc	Impact
Managementul instituției	6.1. Serviciul social este acreditat.	Mediu (60%)	Moderat
	6.2. Personalul Serviciului are calificare, competență, experiență și calități personale care corespund cerințelor profesionale.	Mediu (60%)	Moderat
	6.3. Evaluarea, planificarea activității și bugetul serviciului asigură dreptul la suport și îngrijire calitativă a copiilor/beneficiarilor.	Scăzut (82%)	Minor

## **CONCLUZIE GENERALĂ** privind riscurile identificate în Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă, mun. Chișinău

Analiza riscurilor în cele șase domenii de respectare a drepturilor copilului evidențiază un **profil general de risc scăzut**, cu variații importante între domenii și standarde.

Evaluarea indică prezența unor deficiențe sistemice și operaționale care, deși în multe cazuri au un impact minor, pot afecta cumulativ calitatea vieții beneficiarilor.

Riscurile de nivel scăzut predomină, dar totodată necesită intervenții strategice, pentru garantarea drepturilor fundamentale ale copilului.

### **1. Riscuri comune și recurente (nivel mediu, impact moderat):**

- a) **Condiții de viață:** Accesibilitate redusă a persoanelor cu dizabilități.
- b) **Management:** lipsa supervizării profesionale, transparență bugetară redusă.
- c) **Serviciile de sănătate:** lipsa verificării și monitorizării stocurilor de medicamente repartizate serviciilor din cadrul Centrului.
- d) **Respectarea drepturilor beneficiarilor împotriva neglijenței, violenței și abuzurilor:** lipsa procedurilor de depunere a plângerilor, instruirea insuficientă a personalului cu privire la respectarea drepturilor copilului.

**2. Riscuri scăzute, dar constante:** În majoritatea standardelor, riscurile sunt **scăzute**, cu **impact minor**, dar frecvența acestora sugerează o **necesitate de îmbunătățire continuă** a practicilor administrative și operaționale, în special în domeniul managementului instituțional.

**3. Riscuri manageriale și instituționale:** absența evaluării competențelor profesionale a personalului și a supervizării, transparența bugetară insuficientă, (Domeniul 6) constituie **riscuri sistemice**, cu potențial de a compromite eficiența și sustenabilitatea serviciilor oferite pe termen lung.

### Concluzii

---

Evaluarea realizată de către Inspectoratul Social de Stat la Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă mun. Chișinău, a avut drept scop analizarea gradului de respectare a drepturilor beneficiarilor, în baza standardelor de calitate aferente celor șase domenii fundamentale.

Scorurile au fost acordate în urma colectării și interpretării probelor documentare și observaționale, precum și a discuțiilor cu personalul instituției și beneficiarii.

Rezultatele indică faptul că, în ansamblu, drepturile beneficiarilor sunt realizate în cele șase domenii, cu scoruri care variază între 57% și 95%. Nivelul cel mai ridicat de conformare a fost înregistrat la Domeniul 2 – Asigurarea dezvoltării copilului (sănătate și igienă copilului, educație, activități) -95%, iar cel mai redus la Domeniul 4 – Asigurarea protecției împotriva neglijării, abuzului și violenței. Respectarea demnității copilului și principiul nondiscriminării- 81%.

Aceste rezultate evidențiază necesitatea unor acțiuni corective pentru asigurarea continuă a condițiilor de protecție și asistență pentru ca copiii să-și dezvolte abilitățile de autonomie personală și socializare în vederea procesului de incluziune socială.

O descriere detaliată a situației în asigurarea drepturilor omului în Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă, mun. Chișinău și recomandările specifice se regăsesc în Anexa la Raport, conform criteriilor de evaluare pe fiecare standard al fiecărui domeniu specific.

Evaluarea celor șase domenii evidențiază puncte forte, dar și vulnerabilități structurale și operaționale.

Conform prevederilor Legii nr. 140/2003 copiii beneficiază de protecție fără nicio discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinii politice sau de altă natură, de cetățenie, apartenența etnică sau originea socială, de statutul obținut prin naștere, de situația materială, de gradul și tipul de dizabilitate, de aspectele specifice de creștere și educație a copiilor, a părinților lor, reprezentanților legali ori responsabililor legali ai acestora, de locul aflării lor (familie, instituție educațională, serviciu social, instituție medicală, comunitate etc.). Asigurarea acestui drept implică respectarea demnității umane, a autonomiei individuale și a egalității de șanse.

Centrul are obligația de a identifica și elimina obstacolele și barierele care împiedică accesul deplin al copiilor la condiții adecvate de plasament, de dezvoltare armonioasă și protecție.

## **Recomandări**

---

În contextul constatărilor și în scopul prestării serviciilor calitative din cadrul Centrului, **Inspectoratul Social de Stat recomandă** Centrului de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă, mun. Chișinău.

### **Domeniul 1: Condiții sigure de viață și protecție socială**

1. Modernizarea infrastructurii pentru a oferi condiții decente tuturor copiilor, indiferent de vârstă, gradul de dizabilitate și severitatea bolii.
2. Asigurarea accesului beneficiarilor cu mobilitate redusă la etajele superioare.

### **Domeniul 2: Asigurarea dezvoltării copilului (sănătate și igienă copilului, educație, activități).**

1. Inventarierea periodică a stocurilor de medicamente și verificarea termenilor de valabilitate.
2. Elaborarea și revizuirea în termenii legali a planurilor individuale de asistență.

### **Domeniul 3: Asigurarea respectării identității și drepturilor copilului**

1. Desemnarea unei persoane-cheie (manager de caz) în serviciile din cadrul Centrului.
2. Elaborarea unei proceduri de admitere în serviciile Respiro și Secția de zi pentru copii cu dizabilități.
3. Întocmirea registrului de evidență a solicitanților pentru serviciile Respiro și Secția de zi pentru copii cu dizabilități.
4. Întocmirea dosarelor personale a beneficiarilor din serviciile Respiro și Secția de zi pentru copii cu dizabilități în conformitate cu prevederile legale.
5. Informarea constantă a beneficiarilor despre drepturile lor, inclusiv despre posibilitatea de a depune plângeri și de a contesta deciziile.

### **Domeniul 4: Asigurarea protecției împotriva neglijării, abuzului și violenței. Respectarea demnității copilului și principiul nondiscriminării**

1. Consolidarea implementării procedurilor de prevenire a abuzului și tratamentelor degradante, inclusiv semnarea actelor de informare de către personal.
2. Intensificarea eforturilor de informare a beneficiarilor despre drepturile lor și despre mecanismele de raportare a abuzurilor.
3. Instruirea periodică a personalului privind respectarea drepturilor copilului.

### **Domeniul 5: Integrare familială și comunitară.**

1. Conlucrarea Centrului cu autoritățile tutelare în vederea plasării împreună a copiilor din aceeași familie.
2. Asigurarea vizitelor copiilor din plasament cu părinții aflați în instituții penitenciare sau medicale.
3. Consolidarea relațiilor între beneficiarii Centrului și familia acestora, pentru a-și păstra identitatea și relațiile familiale.

### **Domeniul 6: Managementul instituției**

1. Inițierea procedurii de acreditare a Centrului.
2. Respectarea normelor de întreținere a beneficiarilor conform prevederilor cadrului normativ.
3. Realizarea evaluării anuale a competențelor profesionale a angajaților și supervizarea lor.

4. Plasarea pe paginii web a instituției a bugetului anual, planurilor de achiziție, contractelor pentru a asigura transparența activității Centrului.

**Recomandare generală:** Se impune o intervenție strategică din partea autorităților centrale (Ministerul Muncii și Protecției Sociale și Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă), orientată spre consolidarea capacităților instituționale - umane, financiare și tehnice - și elaborarea unui plan coerent de acțiuni pentru îmbunătățirea serviciilor sociale în toate cele șase domenii de evaluare, cu prioritate pentru cele care înregistrează deficiențe.

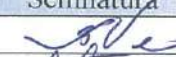


Prezentul raport se remite:

**Dlui Alexei Buzu**, ministrul Muncii și Protecției Sociale

**Dnei Lilia Levița**, directoarea Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă

**Dlui Sergiu Oceretnii**, directorul Centrului de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă, mun. Chișinău.

Membrii echipei de control

Funcția deținută	Nume, Prenume	Data	Semnătură
Șef direcție	Vizir Boris	05.09.2025	
Inspectoare principală	Damaschin Irina	05.09.2025	
Inspectoare principală	Bobeica Mariana	05.09.2025	
Inspectoare principală	Radu Nadejda	concedie	

Directoare



Angela CHIRILOV