

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

nr. 09 / 04.07.2025

## RAPORT DE EVALUARE

**ASUPRA RESPECTĂRII DREPTURILOR OMULUI  
în Centrul de plasament pentru persoane vârstnice  
și persoane cu dizabilități mun. Chișinău**

## CUPRINS

INTRODUCERE.....	3
Capitolul I. DESCRIEREA GENERALĂ A SERVICIULUI SOCIAL EVALUAT.....	6
Capitolul II. REZULTATELE EVALUĂRII ȘI PREZENTAREA SCORURILOR PENTRU FIECARE DOMENIU.....	11
2.1. DOMENIUL 1. DREPTUL LA CONDIȚII ADECVATE DE TRAI ȘI PROTECȚIE SOCIALĂ.....	11
2.2. DOMENIUL 2. DREPTUL LA CEL MAI ÎNALT STANDART DE SĂNĂTATE FIZICĂ ȘI MINTALĂ.....	16
2.3. DOMENIUL 3. DREPTUL LA CAPACITATE JURIDICĂ, LA LIBERTATE ȘI SECURITATE PERSONALĂ.....	19
2.4. DOMENIUL 4. DRREPTUL LA PROTECȚIE ÎMPOTRIVA TORTURII, RELELOR TRATAMENTE ȘI VIOLENȚEI.....	22
2.5. DOMENIUL 5. DREPTUL LA VIAȚĂ INDEPENDENTĂ ȘI TRAI ÎN COMUNITATE.....	26
2.6. DOMENIUL 6. MANAGEMENTUL INSTITUȚIEI.....	29
2.7. SUMAR AL REZULTATELOR EVALUĂRII NIVELULUI DE RESPECTARE A DREPTURILOR OMULUI.....	32
Capitolul III. IDENTIFICAREA RISCURILOR ȘI ANALIZA ACESTORA.....	34
Capitolul IV. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI.....	41
1. ANEXĂ.....	44
TABELUL nr. 1. Dreptul la condiții adecvate de trai și protecție social.....	44
TABELUL nr. 2. Dreptul la cel mai înalt standard de sănătate fizică și mintală.....	53
TABELUL nr. 3. Dreptul la capacitate juridică, la libertate și securitate personală.....	61
TABELUL nr. 4. Dreptul la protecție împotriva torturii, relelor tratament și violenței.....	68
TABELUL nr. 5. Dreptul la viața independentă și trai în comunitate.....	76
TABELUL nr. 6. Managementul instituției.....	84

## 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 pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități 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 omului și respectarea prevederilor legale la stabilirea dreptului și acordarea serviciilor sociale beneficiarilor de către prestatorul de serviciu, 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 omului 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. Promovarea, respectarea și susținerea drepturilor persoanelor cu dizabilități prin prisma calității și a drepturilor reflectate în Convenția cu privire la Drepturile Persoanelor cu Dizabilități.

### **Obiective specifice:**

- Evaluarea calității și a gradului de respectare a drepturilor persoanelor cu dizabilități care beneficiază de serviciile Centrului;
- Documentarea constatărilor în urma evaluării și determinarea scorurilor cu privire la implementarea standardelor de calitate prin prisma respectării drepturilor omului;
- Elaborarea recomandărilor de îmbunătățire a calității serviciilor Centrului din perspectiva respectării drepturilor omului și persoanelor cu dizabilități;
- 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.56 din 13 iunie 2025.

### **Metodologia de control:**

Evaluarea a fost realizată în baza fișei de evaluare care cuprinde șase domenii de evaluare bazate pe drepturile omului 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/interviuearea - 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;

- Chestionarea beneficiarilor - obținerea prin intermediul întrebărilor și răspunsurilor a informațiilor necesare privind calitatea serviciilor.

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

	Domeniul de evaluare	Constituit din	
		Standarde de evaluare	Criterii de evaluare
1	Dreptul la condiții adecvate de trai și protecție socială	6 standarde	32 criterii
2	Dreptul la cel mai înalt standard de sănătate fizică și mintală	4 standarde	21 criterii
3	Dreptul la capacitate juridică, la libertate, și securitate personală	4 standarde	14 criterii
4	Dreptul la protecție împotriva torturii, relelor tratamente și violenței	4 standarde	17 criterii
5	Dreptul la viața independentă și trai în comunitate	4 standarde	21 criterii
6	Managementul instituției	3 standarde	13 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 și incluziune socială a persoanelor cu dizabilități 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 inspecțiști 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/P	Realizat parțial	Există dovezi ale faptului că criteriul, standardul sau domeniul a fost realizat(ă), însă mai sunt necesare unele îmbunătățiri.
R/I	Realizare inițiată	Există dovezi ale faptului că sunt întreprinse măsuri pentru realizarea criteriului, standardului sau domeniului, însă mai sunt necesare îmbunătățiri considerabile.
R/N	Nu a fost inițiată	Nu există dovezi 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 (76% -100 %)**

**R/P – realizat parțial (50 % -75 %)**

**R/I – realizare inițiată (25 % - 50 %)**

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

**N/A – nu este aplicabil (nu se evaluează)**

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.

**Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități 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 Înaltă.**

**Activitatea Centrului** este reglementată de Regulamentul privind organizarea și funcționarea Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități din mun. Chișinău, aprobat prin ordinul Ministrului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale nr.1289 din 30.12.2020 și coordonat de Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă.

**Misiunea Centrului** constă în îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor, incluziunea socială a acestora prin prestarea calitativă a serviciilor, acordând acestora maximum posibil de autonomie, siguranță și decență.

**Scopul Centrului** este menținerea și/sau dezvoltarea abilităților de autonomie personală a beneficiarilor prin acordarea serviciilor de îngrijire și suport individual, recuperare și reabilitare socio-medicală în vederea facilitării procesului de reintegrare în mediul familial și incluziune socială în servicii sociale comunitare și/sau trai independent.

**Beneficiarii Centrului** sunt persoanele care au atins vârsta de 18 ani, cetățeni ai Republicii Moldova sau străini, specificați la art.2, alin (1) din Legea 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova, beneficiari de pensii, stabilite în condițiile Legii nr.156/1998 privind sistemul public de pensii sau beneficiari de alocații sociale de stat pentru persoanele vârstnice și pentru persoane cu dizabilități, stabilite în condițiile Legii nr.499/1999 privind alocațiile de stat.

**Capacitatea de plasament** a instituției este de 210 locuri, inclusiv: 130 locuri pentru plasament gratuit, 60 locuri pentru plasament cu plată, 10 locuri pentru plasament de urgență și 10 locuri pentru Serviciul de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane (bărbați). La momentul vizitei, în Centru erau plasați în total 183 persoane, dintre care: plasament gratuit - 82 persoane, plasament contra plată - 68 persoane, plasament de urgență - 2 persoane, SAP (bărbați) - 4 persoane, refugiați - 27 persoane.

**Centrul prestează următoarele servicii:**

- a) plasament de urgență.
- b) plasament gratuit și cu plată.
- c) serviciul de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane (bărbați).

**Personalul Centrului**, în conformitate cu schema de încadrare aprobată pentru anul 2025, este constituit din 119,75 unități de personal, inclusiv:

Tabelul nr.1 *Schema de încadrare*

Tipul de funcții	Număr de unități
Funcții de conducere	8,5
Funcții de execuție	85,5
Personal auxiliar	25,75
Total nr. de unități	119,75

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 16.06.2025) (lei)*

Finanțare	2024	2025
Aprobat inițial	27 604 100,00	26 025 500,00
Precizat	27 790 454,44	26 253 400,00
Executat pe perioada de gestiune	26 791 639,86	15 644 507,09

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

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

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)	Beneficiarii sunt cazați câte 1-2 persoane, toate camerele sunt dotate cu dulapuri și noptiere, lucruri personale. În două odăi beneficiarii sunt cazați câte trei, sunt persoane ținute la pat.
			Grupuri sanitare adaptate (individuale/comune) baie proprie sau comună	Există grup sanitar individual ( dotat cu cadă sau duș) la fiecare odaie. Băile sunt adaptate necesităților individuale a beneficiarilor, căzile sunt dotate cu mânere de sprijin, dușurile sunt fără praguri. Există două blocuri sanitare comune pentru beneficiarii ținuiți, dotate cu scaune și paturi speciale pentru duș, este respectată intimitatea beneficiarilor.
			Săli de mese adaptate pentru persoane cu mobilitate redusă, săli de recreere și	Există sală de mese, cu suficient spațiu pentru persoanele cu mobilitate redusă, la fiecare etaj este o sufragerie dotată cu echipament tehnic. La etajul unu este amplasată sala de festivități,

			socializare, dotate cu mobilier confortabil, salon de zi cu TV/jocuri de masă, spații recreative, bibliotecă.	biserica, biblioteca, care este dotată cu cărți și jocuri de masă, un atelier de creație, sală de kinetoterapie, sală de odihnă dotată cu fotolii și TV. Fiecare etaj are un spațiu special amenajat pentru odihnă, dotate cu 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, frigider pentru carne, lactate, există spații auxiliare (pentru prelucrarea cărnii/pește) care necesită reparații. Sunt depozite separate pentru produse alimentare și produse de uz gospodăresc. Depozitul pentru produse alimentare este reparat, dotate cu sistem de aerisire, termometre. Produsele sunt depozitate pe suporturi din metal sau lemn. Depozitul de produse igienice se află într-un bloc vechi, necesită reparație.
			Spălătorie, uscătorie, separare rufe curate/murdare pentru igienizarea hainelor și lăngăriei	Există spălătorie în bloc separat, dotată cu mașini noi de spălat și de uscat, călcat. Hainele și lăngăria de pat sunt sortate pe grupe. Fiecare etaj de locuit este dotat cu mașină de spălat pentru necesitățile beneficiarilor.
			Cabinet medical, izolator, cabinet pentru consultații medicale, infirmierii, spații pentru administrarea tratamentului	În Centru există trei puncte medicale. În ambele blocuri există câte un cabinet al medicului terapeut. Centrul dispune un cabinet pentru proceduri, cabinet stomatologic, cabinet pentru fizioproceduri dotat cu utilaj medical, izolatoare la fiecare etaj.
			Birouri administrative (director, contabil, etc.)	Blocul administrativ situat la etajul 1, cu birouri pentru director, RU, contabilitate, dotate cu bloc sanitar.
			Spații personal (vestiare, dușuri, sală odihnă)	Există spațiu pentru personal la fiecare etaj, 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 adaptat necesităților individuale a beneficiarilor, instituția este dotată cu ascensoare, însă 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 este dotat cu 2 lifuri, încăpătoare, adaptat necesităților beneficiarilor.
		Adaptări interioare	Mânere de sprijin, podele antiderapante, mobilier cu colțuri rotunjite (băi adaptate cu mânere de sprijin,	Grupurilor sanitare individuale sunt dotate cu căzi, cu mânere de sprijin sau dușuri fără praguri. Grupurile sanitare comune (băile) sunt adaptate necesităților beneficiarilor. Toaletele sunt adaptate cu mânere de sprijin.

			dușuri fără praguri, toalete adaptate)	
		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 anti incendiere.
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. Beneficiarii țintuiți sunt asigurați cu paturi multifuncționale, dotate cu mânere de sprijin. Odăile sunt dotate cu paturi, saltele, noptiere, dulapuri. Pentru majoritatea beneficiarilor este asigurat spațiu suficient (9 m <sup>2</sup> ) pentru persoanele ce se deplasează în scaune cu rotile și 6 m <sup>2</sup> pentru restul. Mobilierul din sala de mese nu este reglabil.
		Grupuri sanitare	WC înălțat, duș nivel sol, bare sprijin, chiuvete joase	Grupurile sanitare sunt adaptate necesităților beneficiarilor, majoritatea dotate cu căzi cu mânere de sprijin, dar nu s-au observat WC înălțate sau chiuvete joase. Dușurile sunt la nivelul solului.
		Spații terapie/recuperare	Săli pentru kinetoterapie, ergoterapie/art-terapie (Tehnologii asistative: dispozitive pentru comunicare, alerte medicale)	Centru este dotat cu sală de kinetoterapie. Conform statelor de personal pentru funcția de kinetoterapeut este prevăzut 1 unitate, care este sub moratoriu. Există o sală special amenajată pentru activități de ergoterapie ( croșetat, brodat, împletit, desen).
		Echipamente generale	Tensiometre, termometre, scaune duș, cadre de mers, cărucioare (Echipamente medicale: aparatură pentru fizioterapie, tensiometre, termometre)	Blocuri sunt asigurate cu echipamente medicale: termometre, tensiometre, aparate pentru proceduri de fizioterapie (o parte sunt învechite), persoanele cu dizabilități locomotorii sunt asigurați cu cărucioare sau cadre de mers (premergătoare). Majoritatea grupurilor sanitare sunt dotate cu scaune speciale pentru duș, băile comune sunt dotate cu paturi speciale pentru duș.
		Gospodărire internă	Frigidere, aragaze, hote, mașini de spălat, uscătoare, dulapuri	Centrul este dotat cu utilaje pentru bucătărie, spălătorie, uscătorie. La fiecare etaj din blocurile de locuit sunt frigidere, aragaze, cuptor cu microunde, mașini de spălat (toate din donații) pe care beneficiarii le utilizează la necesitate.
4	Spații exterioare	Acces rutier/pieton al	Alei pavate, acces pentru ambulanță/pompieri/tr	Spațiul extern este accesibil pentru necesități de urgență (ambulanța, pompieri). Există parcare

			ansport adaptat (parcări accesibile pentru personal și vizitatori)	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, pe teritoriu cresc pomi fructiferi și arbuști decorativi. Lipsesc foișoarele. Nu tot spațiul Centrului este amenajat.
		Grădină terapeutică	Culturi accesibile (ierburi, flori, legume), activități horticole	Spațiul extern este amenajat parțial, doar partea din fața Centrului, cu pomi fructiferi, cu copaci decorativi, conifere, flori.
		Împrejmuire și siguranță	Gard, poartă cu închidere sigură, iluminat perimetral	Centrul este împrejmuit cu gard din placi de beton cu o intrare, care nu asigură 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, cabinetul medicului și bloc sanitar. Birourile sunt dotate cu echipament IT.
		Personal specializat	Medici, asistenți medicali, infirmieri, psiholog, kinetoterapeut, asistent social, instructori.	În Centru există spații separate pentru personalul medical la fiecare etaj. 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)	Centrul este dotat cu spații pentru personal la fiecare etaj, cu grupuri sanitare separate. Angajații blocului alimentară au vestiar cu dulapuri pentru fiecare persoană.
6	Sisteme de securitate și protecție	Securitate fizică	Camere video, sistem control acces (interfon, cartele, pază)	Spațiile comune 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 anti incendiarie și detectoare de fum. Blocurile sunt dotate cu stingătoare, planuri de evacuare, sunt asigurate ieșirile de siguranță pentru persoanele cu dizabilități locomotorii. Sunt organizate exerciții de evacuare, doar cu angajații Centrului.
		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. DREPTUL LA CONDIȚII ADECVATE DE TRAI ȘI PROTECȚIE SOCIALĂ

Dreptul la condiții adecvate de trai și protecție socială este esențial într-un centru de plasament pentru persoane cu dizabilități sau persoane vârstnice, deoarece asigură un mediu sigur, sănătos și demn, adaptat nevoilor specifice ale beneficiarilor. Acest drept garantează accesul la servicii sociale și medicale specializate, condiții de locuire și igienă corespunzătoare, alimentație adecvată și posibilitatea de a-și păstra intimitatea și autonomia. Un mediu adecvat contribuie la menținerea sănătății fizice și psihice, la dezvoltarea abilităților personale și la incluziunea socială, prevenind marginalizarea și izolarea. De asemenea, respectarea acestui drept este în conformitate cu standardele naționale și internaționale privind protecția drepturilor persoanelor cu dizabilități, inclusiv prevederile legale din Republica Moldova<sup>1</sup>. Prin asigurarea condițiilor adecvate de trai și protecție socială, Centrul contribuie la promovarea demnității, egalității și participării active a beneficiarilor în viața comunității, sprijinind astfel integrarea socială și dezvoltarea personală.

**Domeniul 1. Dreptul la condiții adecvate de trai și protecție socială este constituit din șase standarde de bază formate din 5-6 criterii de evaluare a nivelului de respectare a dreptului beneficiarilor. Justificarea scorurilor acordate pe domeniul dat, riscurile identificate de către evaluatori și impactul lor asupra beneficiarilor sunt reflectate în Anexă.<sup>2</sup> Conform rezultatelor evaluării dreptul beneficiarilor acestui Centru este realizat în proporție de 91% din 100%, ceea ce reflectă un nivel semnificativ de realizare. Astfel, evaluarea reflectă următoarele rezultate:**

Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități mun. Chișinău	Scor acordat (nivel / %)
<b>Domeniul 1: Dreptul la condiții adecvate de trai și protecție socială.</b>	<b>R/T (91 %)</b>
<b>Standardul 1.1:</b> Clădirea Centrului dispune de condiții fizice bune.	R/T (88%)
<b>Standardul 1.2:</b> Condițiile de dormit sunt bune și asigură dreptul la intimitate.	R/T (96%)
<b>Standardul 1.3:</b> Condițiile de igienă și sanitație sunt respectate în Centru.	R/T(100%)
<b>Standardul 1.4:</b> Beneficiarii au acces la alimentație calitativă, apă potabilă, îmbrăcăminte și încălțăminte, alte bunuri personale conform preferințelor și nevoilor.	R/T (95%)
<b>Standardul 1.5:</b> Beneficiarii pot comunica liber cu cine dorește și se bucură de dreptul la libertate în Centru.	R/T (85%)
<b>Standardul 1.6:</b> Centrul oferă un mediu primitiv, confortabil și stimulant pentru participarea activă a beneficiarilor.	R/T (80%)

<sup>1</sup> Legea nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități

<sup>2</sup> Anexă Tabelul 1

### **Standardul 1.1: Clădirea serviciului dispune de condiții fizice bune:**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 88%. Sunt respectate parțial trei criterii de evaluare din cele șase stabilite acestui standard și trei criterii de evaluare sunt respectate în totalitate, cu un scor ce variază între 80% - 100%.

<b>Standardul 1.1 Clădirea este într-o stare fizică bună</b>	
<b>Puncte forte</b>	<b>Puncte slabe</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1) geamurile sunt schimbate, nu sunt sparte și asigură o izolare termică și fonică suficientă.</li><li>2) ușile externe calitative, nu permit să pătrundă frigul.</li><li>3) este dotată cu ascensor de acces la etajele superioare.</li><li>4) clădirea este iluminată corespunzător atât natural cât și artificial, starea rețelei electrice este bună.</li><li>5) sistemul de încălzire este funcțional, temperatura în odăi este confortabilă și potrivită sezonului în care a fost făcută vizita.</li><li>6) există echipamente și măsuri pentru a proteja persoanele împotriva rănilor cauzate de incendiu.</li><li>7) Centrul este iluminat corespunzător ( natural și artificial).</li><li>8) există rampe de acces și două ascensoare.</li><li>9) există extincatoare, condiții de evacuare, alarme de fum și</li><li>10) blocul este conectat la sistem de apă și canalizare, sistem centralizat de apeduct.</li><li>10) nu s-a observat mușegai.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) acoperișul este în stare bună, dar necesită renovare.</li><li>2) balcoanele de la odăile beneficiarilor necesită reparații.</li><li>3) în unele spații din interior vopseaua se desprinde de pe pereți.(blocul administrativ)</li><li>4) caloriferele din fontă nu au protecție pentru a preveni arsurile la beneficiari.</li></ol>

### **Standardul 1.2: Condițiile de dormit sunt bune și asigură dreptul la intimitate.**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 96%. Sunt respectate în totalitate cinci criterii de evaluare din cele șase stabilite acestui standard, iar un criteriu este realizat parțial. În general condițiile de somn sunt confortabile, urmare a evaluării s-au constatat următoarele:

<b>Standardul 1.2 Condițiile de dormit sunt bune și asigură dreptul la intimitate.</b>	
<b>Puncte forte</b>	<b>Puncte slabe</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1) în dormitoare există spațiu suficient pentru fiecare persoană.</li><li>2) beneficiarii dispun de pături, saltele și lenjerie de pat în stare bună, este spălată, igienizată și călcată. Dispun de suficient spațiu pentru păstrarea lucrurilor personale (noptieră, dulap).</li><li>3) există dormitoare separate pentru femei și bărbați, beneficiarii se cazează și după preferințe (există cupluri care locuiesc în concubinaj în odăi separate).</li><li>4) condițiile de intimitate sunt respectate deoarece, dormitoarele se</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) în două dormitoare sunt cazate câte trei persoane ținute la pat, nu există spațiu suficient în dormitoare pentru fiecare beneficiar (9 mp<sup>2</sup> per persoană).</li></ol>

<p>incuie din interior și se blochează la necesitate (toate cheile de rezervă se află la panou, au acces doar personalul medical).</p> <p>5) toți beneficiarii dispun de noptieră și dulap pentru păstrarea lucrurilor personale.</p> <p>6) beneficiarii decid singuri ora de somn.</p>	<p>2) nu este întocmit un registru de păstrare a bunurilor personale a beneficiarilor.</p>
---	--

**Standardul 1.3: Condițiile de igienă și sanitație sunt respectate în Centru.**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 100%. Condițiile de igienă corespund cu toate cerințele sanitar-igienice conform criteriilor de evaluare pentru acest standard, Sunt respectate în totalitate cinci criterii de evaluare din cele cinci stabilite acestui standard.

**Standardul 1.3 Condițiile de igienă și sanitație sunt respectate în Centru.**

**Puncte forte**

- 1) există grupuri sanitare la fiecare odaie, dotate cu căzi cu mânere de sprijin sau dușuri fără praguri.
- 2) toaletele și băile sunt curate și sunt adaptate necesităților individuale ale beneficiarilor cu dificultăți locomotorii.
- 3) toate unitățile sanitare asigură intimitate, bărbații și femeile folosesc băi separate.
- 4) este acces la apă caldă fără întreruperi. Beneficiarii pot face baie la necesitate, nu există un regim strict pentru baie și alte servicii de igienă.
- 5) beneficiarii dispun de produse de igienă necesare.
- 6) beneficiarii primesc suportul necesar din partea angajaților la igiena personală.
- 7) angajații sunt asigurați cu echipament special pentru acordarea igienei personale.

**Standardul 1.4 Beneficiarii au acces la alimentație calitativă, apă potabilă, îmbrăcăminte și încălțăminte, alte bunuri personale conform preferințelor și nevoilor**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 95%. Sunt respectate în totalitate patru criterii de evaluare din cele cinci stabilite acestui standard, un criteriu este respectat parțial.

**Standardul 1.4 Beneficiarii au acces la alimentație calitativă, apă potabilă, îmbrăcăminte și încălțăminte, alte bunuri personale conform preferințelor și nevoilor.**

**Puncte forte**

- 1) instituția este asigurată cu apă potabilă din coolere, care sunt amplasate la punctele medicale.
- 2) beneficiarii au acces la apă potabilă în dormitoare permanent, în fiecare odaie sunt ulcioare cu apă.
- 3) produsele alimentare sunt în cantități suficiente.
- 4) meniul echilibrat, beneficiarii au acces la alimentație sănătoasă, se respectă dieta.
- 5) bucatele sunt pregătite și servite în condiții bune.

**Puncte slabe**

- 1) lista produselor pentru meniu nu este întocmită cu participarea beneficiarilor.
- 2) orele de luat masa nu sunt

6) beneficiarii dispun de o mini bucătărie la fiecare etaj, dotată cu utilaje pentru prepararea și păstrarea bucatelor.	stabilite în mod participativ.
7) spațiile și condițiile de servit masa sunt apropiate condițiilor familiale.	
8) beneficiarii dispun de haine și încălțăminte personală conform sezonului, au dreptul sa-și aducă hainele personale.	

**Standardul 1.5 Beneficiarii pot comunica liber cu cine doresc și se bucură de dreptul la libertate în Centru**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 85%. Sunt respectate parțial trei criterii de evaluare din cele cinci stabilite acestui standard, două criterii de evaluare sunt respectate în totalitate.

<b>Standardul 1.5 Beneficiarii pot comunica liber cu cine doresc și se bucură de dreptul la libertate în Centru.</b>	
Puncte forte	Puncte slabe
1) beneficiarii au acces la Internet în spațiile comune și în dormitoare, respectiv persoanele pot comunica liber prin aplicațiile Viber, Messenger, WhatsApp, etc. 2) prestatorul de servicii asigură condiții beneficiarilor să mențină relația cu familia/comunitatea prin telefon, corespondență, vizite, ieșiri în comunitate. 3) majoritatea beneficiarilor dispun de telefoane mobile personale și de abilități și capacități de utilizare a unui telefon mobil. Unii beneficiari dispun de calculatoare proprii. 4) beneficiarii pot comunica în orice limbă, inclusiv limbajul semnelor. 5) beneficiarii nu au restricții de a merge în vizite sau de a primi vizitatori.	1) instituția nu asigură suport în funcție de nevoi (translator). 2) telefonul comun este amplasat în holul Centrului, în timpul comunicărilor telefonice nu este respectată confidențialitatea. 3) prestatorul nu oferă telefoane mobile beneficiarilor, dacă ei nu au unul propriu.

**Standardul 1.6 Centrul oferă un mediu primitiv, confortabil și stimulant pentru participarea activă persoanelor**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 80%. Sunt respectate parțial patru criterii de evaluare din cele cinci stabilite acestui standard, iar unul este respectat în totalitate.

<b>Standardul 1.6 Centrul oferă un mediu primitiv, confortabil și stimulant pentru participarea activă persoanelor.</b>	
Puncte forte	Puncte slabe
1) predomină mediul binevoitor, confortabil și stimulant ce predispune la interacțiuni și participare activă. 2) beneficiarii sunt stimulați și asistați să își dezvolte abilitățile de auto-deservire, să participe activ în viața comunității.	1) spațiul din exterior nu este în totalitate adaptat necesităților

<p>3) teritoriul Centrului este parțial amenajat cu copaci, arbuști, flori.</p> <p>4) există oportunități de petrecere a timpului liber în cadrul Centrului, sunt spații amenajate pentru activități de grup.</p> <p>5) spațiile comune sunt dotate cu televizoare și radiouri funcționale.</p> <p>6) prestatorul organizează activități culturale și agrement, invită artiști și ansambluri artistice.</p> <p>7) beneficiarii comunică fără bariere și sunt încurajați să stabilească un grup de suport pentru a menține relațiile cu prietenii, familia.</p>	<p>beneficiarilor, lipsese foișoarele, sera.</p> <p>2) beneficiarii nu sunt implicați în activități gospodărești.</p> <p>3) beneficiarii nu sunt implicați la elaborarea planului individual de asistență (PIA).</p>
--	--

### Concluzii privind realizarea Domeniului 1: Dreptul la condiții adecvate de trai și protecție socială

Evaluarea realizată în cadrul Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități din mun. Chișinău, arată că domeniul „**Dreptul la condiții adecvate de trai și protecție socială**” este realizat cu un nivel general de conformitate de 91%, ceea ce reflectă eforturi semnificative ale administrației instituției, dar și unele aspecte care necesită îmbunătățiri.

Centrul reușește să ofere un mediu sigur, decent și stimulativ pentru toți beneficiarii, însă există provocări importante legate de accesibilitatea și confortul beneficiarilor.

Sunt carențe care afectează confortul și siguranța beneficiarilor, precum: lipsa participării beneficiarilor la deciziile legate de programul zilnic și alimentație, accesul la întreg spațiul din exterior, neasigurarea cu covorașe antiderapante în blocurile sanitare și protecții pentru calorifere, care ar putea evita posibile arsuri ale beneficiarilor, balcoanele nu corespund normelor de securitate ( balustradă înaltă, pardoseală antiderapantă, iluminat automat).

În concluzie, se necesită intervenții urgente și măsuri corective pentru a asigura un mediu sigur, demn și incluziv pentru beneficiari. Este esențială îmbunătățirea și modernizarea infrastructurii, consolidarea unui management centrat pe drepturile beneficiarilor, conform standardelor naționale și internaționale.

## 2.2 DOMENIUL 2. DREPTUL LA CEL MAI ÎNALT STANDARD DE SĂNĂTATE FIZICĂ ȘI MINTALĂ

Asigurarea dreptului la cel mai înalt standard de sănătate fizică și mintală pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități garantează accesul la servicii medicale și de reabilitare de calitate, adaptate nevoilor specifice ale beneficiarilor, fără discriminare. Un nivel adecvat de sănătate susține bunăstarea fizică și psihică, contribuind la menținerea demnității, autonomiei, combaterea discriminării și incluziunii sociale a persoanelor vârstnice și cu dizabilități.

**Justificarea scorurilor acordate pe domeniul dat, riscurile identificate de către evaluatori și impactul lor asupra beneficiarilor sunt reflectate în Anexă.<sup>3</sup>**

**Conform rezultatelor evaluării dreptul beneficiarilor acestui Centru este realizat în proporție de 83% din 100%. Astfel, evaluarea reflectă următoarele rezultate:**

Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, mun. Chișinău	Scor acordat (nivel / %)
<b>Domeniul 2: Dreptul la cel mai înalt standard de sănătate fizică și mintală.</b>	<b>R/T (83%)</b>
<b>Standardul 2.1.</b> Beneficiarii au acces la asistență medicală primară fără discriminare.	<b>R/T (100%)</b>
<b>Standardul 2.2</b> Centrul dispune de personal calificat în acordare asistenței medicale primare.	<b>R/T (92%)</b>
<b>Standardul 2.3.</b> Reabilitarea fizică și psiho-emoțională contribuie la creșterea independenței și participării.	<b>R/P (75%)</b>
<b>Standardul 2.4.</b> Serviciile de sănătate sexuală și reproductivă sunt accesibile beneficiarilor din cadrul Centrului.	<b>R/P (65%)</b>

### **Standardul 2.1 Beneficiarii au acces la asistență medicală primară fără discriminare**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 100%, fiind evaluat în baza a patru criterii de evaluare cu scorul: realizat în totalitate. Echipa de evaluatori a observat că, persoanele din Centru au acces la cel mai înalt standard de sănătate fizică și mintală:

<b>Standardul 2.1 Beneficiarii au acces la asistență medicală primară fără discriminare</b>
<b>Puncte forte</b>
1) beneficiarii au acces la servicii de asistență medicală primară fără discriminare pe criteriu de limbă, religie, sex, etnie, dizabilitate, vârstă.
2) beneficiarii care necesită tratament în domeniul sănătății mintale au acces la suport și îngrijire în Centru sau sunt referiți la Spitalul Psihiatric din Chișinău.
3) beneficiarii sunt asigurați medical, angajații instituției colaborează cu medicul de familie unde sunt la evidență și beneficiază de medicamente compensate la necesitate.
4) medicul psihiatru și/sau medicul de familie monitorizează persoanele care au anumite boli cronice sau tulburări de sănătate mintală.

<sup>3</sup> Anexă Tabelul 2

### **Standardul 2.2 Centrul dispune de personal calificat în acordare asistenței medicale primare.**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 92%. Sunt respectate în totalitate cinci criterii de evaluare din cele șase stabilite acestui standard, un criteriu este respectat parțial.

Echipa de evaluatori a observat că Centrul respectă cerințele legale și etice privind asistența medicală, protecția sănătății și drepturile persoanelor cu dizabilități, asigurând un cadru sigur, profesionist și nediscriminatoriu pentru beneficiari.

<b>Standardul 2.2 Centrul dispune de personal calificat în acordare asistenței medicale primare.</b>	
<b>Puncte forte</b>	<b>Puncte slabe</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1) personalul deține calificarea necesară pentru acordarea asistenței de urgență, administrarea medicamentelor prescrise de medicii specialiști.</li><li>2) personalul cunoaște modalitatea de accesare a serviciilor de sănătate din comunitate, în caz de necesitate.</li><li>3) beneficiarii au acces liber la serviciile psihiatrului, din afara Centrului și beneficiază de suport pentru a accesa serviciile psihiatrului. Schema de tratament este elaborată de medicul de familie sau medicul specialist (psihiatru, neurolog, cardiolog).</li><li>4) angajații colaborează cu medicul de familie și pot administra medicamente beneficiarilor doar în baza schemei de tratament.</li><li>5) există un mecanism de păstrare și administrare a medicamentelor psihotrope.</li><li>6) beneficiarii dau acordul privind administrarea tratamentului, scopul tratamentului și administrează tratamentul benevol. beneficiarii au acces la măsuri de protecție și siguranță pentru prevenirea și combaterea bolilor infecțioase.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) în Centru lipsește kinetoterapeutul sau medicul reabilitolog.</li></ol>

### **Standardul 2.3 Reabilitarea fizică și psiho-emoțională contribuie la creșterea independenței și participării**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 75%, fiind evaluat în baza a șase criterii de evaluare. Echipa a evaluat un criteriu de evaluare pentru atingerea acestui standard cu scorul: realizat în totalitate, patru criterii au fost evaluate cu scorul: realizat parțial și un criteriu este doar inițiat. Echipa de evaluatori a observat că:

<b>Standardul 2.3 Reabilitarea fizică și psiho-emoțională contribuie la creșterea independenței și participării.</b>	
<b>Puncte forte</b>	<b>Puncte slabe</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1) beneficiarii sunt referiți în caz de necesitate la servicii medicale specializate.</li><li>2) beneficiarii au acces la servicii religioase la dorință sau la solicitare, angajații facilitează accesul la unele</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) PIA nu cuprinde activități de reabilitare fizică, procedurile de fizioterapie sunt indicate în fișa medicală.</li><li>2) în statele de personal este prevăzută funcția de kinetoterapeut care este sub moratoriu la moment.</li><li>3) beneficiarii nu au fișe de evaluare kinetoterapeutică sau evaluare fizică pentru recomandări de masaj.</li></ol>

servicii sau activități cu caracter spiritual și religios.	4) beneficiarii nu au acces la servicii de îngrijire paliativă în afara Centrului, serviciile sunt oferite de personalul din cadrul instituției la necesitate, după posibilitate.
3) planul individual de asistență cuprinde activități de consiliere psihologică.	6) persoanele apatride nu au acces la servicii specializate de reabilitare fizică și psiho-socială din afara Centrului.

#### **Standardul 2.4 Serviciile de sănătate sexuală și reproductivă sunt accesibile beneficiarilor**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 65%, fiind evaluat în baza a cinci criterii de evaluare, trei criterii au fost doar inițiate și două criterii realizate parțial. Echipa de evaluatori a constatat că:

<b>Standardul 2.4 Serviciile de sănătate sexuală și reproductivă sunt accesibile beneficiarilor</b>	
<b>Puncte forte</b>	<b>Puncte slabe</b>
1) beneficiarii au suport pentru a accesa serviciile de sănătate sexuală și reproductivă atât în serviciu, cât și în afară. 2) beneficiarii sunt consultați de către medicul ginecolog de la Centrul medicilor de familie nr.8, care consultă la necesitate și oferă activități de instruire și informare. 3) personalul asigură confidențialitatea privind accesarea serviciilor de sănătate sexuală și reproductivă.	1) prestatorul nu organizează activități de instruire și informare privind dreptul la sănătate fizică, mintală, sexuală și reproductivă. 2) Centul nu dispune de mijloace moderne de contracepție, din motivul că majoritatea beneficiarilor sunt persoane vârstnice și persoane ținuite la pat.

#### **Concluzii privind realizarea Domeniului 2: Dreptul la cel mai înalt standard de sănătate fizică și mintală**

Evaluarea Domeniului 2 arată că dreptul beneficiarilor la cel mai înalt standard de sănătate fizică și mintală este satisfăcător, obținând un **scor total de 83%**, ceea ce indică că Centrul asigură o bună acoperire a serviciilor medicale de bază și beneficiază de personal calificat, respectând principiile nediscriminării și echitate.

Există deficiențe în asigurarea accesului la reabilitare fizică din cauza lipsei kinetoterapeutului, accesul foarte redus la servicii de reabilitare limitează recuperarea și dezvoltarea independenței beneficiarilor.

De asemenea, serviciile de sănătate sexuală și reproductivă necesită extindere și diversificare pentru a răspunde complet nevoilor beneficiarilor.

Personalul este calificat pentru primul ajutor, administrarea tratamentelor și colaborarea cu specialiștii, iar beneficiarii sunt protejați prin proceduri interne și măsuri de prevenire a bolilor infecțioase.

În ansamblu, serviciile medicale sunt accesibile și reglementate, dar există necesitatea de îmbunătățire a suportului integrat și personalizat pentru reabilitare, precum și de dezvoltare a activităților de informare și acces la servicii de sănătate sexuală și reproductivă.

Se impune revizuirea urgentă a planurilor individuale de asistență, angajarea personalului necesar pentru reabilitare și inițierea de activități de educație pentru sănătate, inclusiv în sfera sănătății sexuale și reproductive.

### 2.3. DOMENIUL 3. DREPTUL LA CAPACITATE JURIDICĂ LA LIBERTATE ȘI SECURITATE PERSONALĂ

Persoanele vârstnice și persoanele cu dizabilități au dreptul la recunoașterea și exercitarea deplină a capacității lor juridice, oriunde s-ar afla, ca persoane cu drepturi egale, la fel ca toți cetățenii în toate aspectele vieții, iar după caz, beneficiază și de măsuri de protecție și asistență juridică în exercitarea capacității juridice, prevăzute de legislația în vigoare. Asigurarea dreptului la capacitate juridică, libertate și securitate personală este esențială pentru respectarea demnității, autonomiei și egalității acestora în fața legii.

Este esențial ca persoanele vârstnice și persoanele cu dizabilități să fie sprijinite să își exprime voința și preferințele, inclusiv prin măsuri de suport în luarea deciziilor. Respectarea acestor drepturi contribuie la păstrarea demnității și a independenței vârstnicilor și persoanelor cu dizabilități.

Justificarea scorurilor acordate pe domeniul dat, riscurile identificate de către evaluatori și impactul lor asupra beneficiarilor sunt reflectate în Anexă<sup>4</sup>. Conform rezultatelor evaluării dreptul beneficiarilor acestui Centru este realizat în proporție de 87% din 100%. Astfel, evaluarea reflectă următoarele rezultate:

Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, mun. Chișinău	Scor acordat (nivel / %)
<b>Domeniul 3: Dreptul la capacitate juridică, la libertate și securitate personală</b>	<b>R/T (87%)</b>
<b>Standardul 3.1.</b> Beneficiarii decid tipul de asistență și îngrijire în baza nevoilor și preferințelor.	<b>R/P (75%)</b>
<b>Standardul 3.2.</b> Centrul dispune de proceduri clare pentru tratamentul și oferirea asistenței fără consimțământul beneficiarului.	<b>R/T (83%)</b>
<b>Standardul 3.3.</b> Capacitatea juridică a beneficiarilor constituie o prioritate în luarea deciziilor privind asistența și îngrijirea în Centru.	<b>R/T (92%)</b>
<b>Standardul 3.4.</b> Beneficiarii au dreptul la confidențialitate și acces la dosarele personale.	<b>R/T (92%)</b>

#### **Standardul 3.1 Beneficiarii decid timpul de asistență și îngrijire în baza nevoilor și preferințelor**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 75%, din cele patru stabilite acestui standard, toate au fost realizate parțial. Echipa de evaluatori a constatat că prestatorul de serviciu nu ține cont în totalitate de preferințele beneficiarilor.

<sup>4</sup> Anexă Tabelul 3

<b>Standardul 3.1 Beneficiarii decid timpul de asistență și îngrijire în baza nevoilor și preferințelor.</b>	
Puncte forte	Puncte slabe
1) beneficiarii decid singuri activitățile la care participă. 2) prestatorul ține cont de preferințele beneficiarilor la cazarea în odăi. 3) beneficiarii care au discernământ sau care sunt plasați contra plată, decid pentru sine dacă sistează prestarea serviciului sau încetarea dacă există alte opțiuni de trai în comunitate. 4) beneficiarii au dreptul să se consulte cu membrii familiei, prieteni sau alte persoane de încredere în luarea deciziilor privind modul de asistență și îngrijire. 5) personalul din cadrul instituției oferă suport persoanelor pentru a-și exprima preferințele și a face alegeri.	1) beneficiarii nu participă la luarea deciziilor privind meniul pentru alimentația în cadrul instituției. 2) beneficiarii nu sunt implicați la luarea deciziilor privind îngrijirea și reabilitarea.

**Standardul 3.2 Centrul dispune de proceduri clare pentru tratamentul și oferirea asistenței fără consimțământul beneficiarului**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 83%, fiind evaluat în baza a trei criterii de evaluare. Astfel, din cele trei criterii de evaluare, două au fost realizate parțial și unul este realizat total.

<b>Standardul 3.2 Centrul dispune de proceduri clare pentru tratamentul și oferirea asistenței fără consimțământul beneficiarului</b>	
Puncte forte	Puncte slabe
1) îngrijirea și tratamentul beneficiarilor se bazează pe consimțământul liber al beneficiarilor. 2) personalul respectă protocoalele în domeniul sănătății. 3) beneficiarii cunosc că au dreptul de a refuza tratamentul sau internarea sau în cazul în care consideră că acesta are impact negativ.	1) nu toți beneficiarii cunosc procedurile de contestare a tratamentului medical și nu cunosc procedura de depunere a plângerilor pentru internare involuntară și tratament forțat. 2) centrul nu deține proceduri clare privind contestarea tratamentului și depunere a plângerilor pentru tratament/internare involuntară.

**Standardul 3.3 Capacitatea juridică a beneficiarilor constituie o prioritate în luarea deciziilor privind asistența și îngrijirea în Centru**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 93%, fiind evaluat în baza a patru criterii de evaluare. Echipa de evaluatori a constatat că prestatorul de serviciu respectă trei criterii de evaluare în totalitate, unul este realizat parțial, din cele patru menționate pentru îndeplinirea acestui standard.

<b>Standardul 3.3 Capacitatea juridică a beneficiarilor constituie o prioritate în luarea deciziilor privind asistența și îngrijirea în Centru</b>	
Puncte forte	Puncte slabe
1) personalul utilizează un limbaj simplu, accesibil pentru beneficiari.	1) nu toți beneficiarii din Centru au desemnată

<p>2) personalul interacționează cu beneficiarii în mod accesibil pentru capacitatea lor de înțelegere și de luare a deciziilor.</p> <p>3) prestatorul oferă informații despre diagnostic, tratament și importanța implicării lor în activitățile de suport și îngrijire.</p>	<p>persoană cu mandat de ocrotire conform legislației.</p>
---	--

#### **Standardul 3.4 Beneficiarii au dreptul la confidențialitate și acces la dosarele personale.**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 100%, fiind evaluat în baza a patru criterii de evaluare. S-a constatat că prestatorul de serviciu respectă trei criterii de evaluare în totalitate din cele patru menționate, iar unul nu este aplicabil pentru îndeplinirea acestui standard.

Astfel, s-a constatat că:

##### **Standardul 3.4 Beneficiarii au dreptul la confidențialitate și acces la dosarele personale.**

- 1) beneficiarii au un dosar personal și au acces la informațiile din dosar la necesitate și dorință.
- 2) dosarele personale sunt păstrate în condiții care asigură confidențialitatea datelor, se află în loc sigur se încuie în dulap la cheie, fără acces public.
- 3) prestatorul deține o politică de prelucrarea datelor cu caracter personal.

#### **Concluzii privind realizarea Domeniului 3: Dreptul la capacitate juridică, la libertate și securitate personală**

Evaluarea indică că domeniul **Dreptul la Capacitate Juridică, Libertate și Securitate Personală** este realizat în proporție **87%**. Punctele forte includ existența unor proceduri clare pentru tratament și asistență.

Îngrijirea și tratamentul beneficiarilor se bazează pe consimțământul liber, iar personalul respectă protocoalele în domeniul sănătății.

Beneficiarii au dreptul de a lua decizii privind sănătatea, educația, munca și viața personală fără a fi private de acest drept din cauza vârstei sau a dizabilității.

Dosarele personale sunt păstrate în condiții care asigură confidențialitatea datelor, se află în loc sigur, fără acces public, iar la necesitate și dorință, beneficiarii au acces la informațiile din dosar.

Totuși, există și puncte sensibile, cum ar fi: recunoașterea și respectarea dreptului beneficiarilor de a fi implicați activ în procesul de luare a deciziilor care îi privesc direct, inclusiv alegerea meniului alimentar, deciziile privind îngrijirea sau reabilitarea.

Centrul prioritizează siguranța, sprijinul și respectarea drepturilor beneficiarilor, dar este nevoie de măsuri suplimentare pentru a crește autonomia, participarea activă și nivelul de conștientizare a beneficiarilor în privința propriilor drepturi și a implicării în deciziile care îi privesc.

Informarea corespunzătoare a beneficiarilor și luarea în considerare a opiniilor lor, reprezintă pași esențiali în promovarea demnității, autonomiei și a îngrijirii centrate pe persoană cât și pe îmbunătățirea calității serviciilor.

## 2.4 DOMENIUL 4. DREPTUL LA PROTECȚIE ÎMPOTRIVA TORTURII, RELELOR TRATAMENTE ȘI VIOLENȚEI

Dreptul la protecție împotriva torturii, tratamentelor inumane, degradante și violenței este un drept absolut și fundamental pentru orice persoană, garantat de instrumente internaționale precum Convenția ONU împotriva torturii, Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități, precum și de legislația națională privind protecția socială și drepturile beneficiarilor instituționalizați. Protecția împotriva torturii, relelor tratamente și violenței este o condiție indispensabilă pentru asigurarea unui mediu sigur, respectuos și incluziv.

Respectarea acestui drept nu doar previne abuzurile, ci contribuie la promovarea demnității, autonomiei și incluziunii sociale a beneficiarilor, fiind un indicator esențial al respectării drepturilor omului în societate.

**Justificarea scorurilor acordate pe domeniul dat, riscurile identificate de către evaluatori și impactul lor asupra beneficiarilor sunt reflectate în Anexă.<sup>5</sup>**

Conform rezultatelor evaluării dreptul beneficiarilor acestui Centru este realizat în proporție de 92% din 100%.

Astfel, evaluarea reflectă următoarele rezultate:

Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, mun. Chișinău	Scor acordat (nivel / %)
<b>Domeniul 4: Dreptul la protecție împotriva torturii, relelor tratamente și violență.</b>	<b>R/T (92%)</b>
<b>Standardul 4.1.</b> Beneficiarii au protecție împotriva violenței (fizică, sexuală, emoțională, economică, exploatare).	<b>R/T(94%)</b>
<b>Standardul 4.2.</b> Prestatorul utilizează metode alternative în locul izolării <sup>6</sup> și contenționării <sup>7</sup> în situații de criză.	<b>R/T (88%)</b>
<b>Standardul 4.3.</b> Beneficiarii nu sunt expuși unor tratamente fără consimțământul informat.	<b>R/T (100%)</b>
<b>Standardul 4.4.</b> Beneficiarii au protecție împotriva torturii și relelor tratamente.	<b>R/T (85%)</b>

<sup>5</sup> Anexă Tabelul 4

<sup>6</sup> Izolarea înseamnă plasarea involuntară a unei persoane singure într-o cameră încuiată sau într-o zonă securizată din care este împiedicat fizic să o părăsească.

<sup>7</sup> Conținționare - restricționare a libertății de mișcare a unei persoane, prin folosirea mijloacelor fizice, mecanice, chimice legale de imobilizare, care nu produc vătămări corporale, în scopul evitării și protejării de auto-agresiune sau heteroagresiune (sursa: Legea 114/2024 privind sănătatea și bunăstarea mintală).

#### **Standardul 4.1 Beneficiarii au protecție împotriva violenței (fizică, sexuală, emoțională, economică, exploatare)**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 94%. Din cele patru criterii stabilite acestui standard, trei criterii sunt respectate în totalitate, un criteriu de evaluare este respectat parțial.

<b>Standardul 4.1 Beneficiarii au protecție împotriva violenței (fizică, sexuală, emoțională, economică, exploatare).</b>	
<b>Puncte forte</b>	<b>Puncte slabe</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1) beneficiarii cunosc modalitatea de raportarea cazurilor de abuz și violență.</li><li>2) personalul acordă sprijin beneficiarilor în sesizarea oricărei forme de abuz, de cele mai multe ori beneficiarii apelează la șefa serviciului social.</li><li>2) pe panourile informative din Centru sunt indicate numerele de telefon, unde beneficiarii pot apela în cazuri de urgență (112, linia verde).</li><li>3) cazurile de violență sunt înregistrate de către angajații Centrului într-un registru special, pentru fiecare etaj (grupă) separat, în cazurile mai dificile este apelat 112 și solicitată intervenția poliției.</li><li>4) în cursurile de instruire sunt incluse tematici despre prevenirea cazurilor de violență și abuz, despre măsurile de protecție, actele legislative și normative în vigoare privind protecția împotriva abuzurilor și neglijării, instruire în domeniul protecției drepturilor omului.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) prestatorul de servicii deține o cutie poștală pentru reclamații, dar nu este utilizată.</li></ol>

#### **Standardul 4.2 Prestatorul utilizează metode alternative în locul izolării și contenționării în situații de criză**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 88%. Din cele patru criterii stabilite pentru respectarea acestui standard, sunt respectate parțial două criterii de evaluare și două criterii sunt realizate în totalitate. Echipa de control a constatat că:

<b>Standardul 4.2 Prestatorul utilizează metode alternative în locul izolării și contenționării în situații de criză</b>	
<b>Puncte forte</b>	<b>Puncte slabe</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1) în situații de criză, beneficiarii nu sunt izolați în camere speciale, personalul nu folosește așa tehnici ca legarea persoanei sau măsuri chimice, mecanice, de restricționare a libertății de mișcare.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) prestatorul nu dispune de procedură clară de intervenție în caz de <b>pericol social iminent</b><sup>8</sup>. În caz de situații de criză, beneficiarii sunt internați la Spitalul Psihiatric Chișinău.</li><li>2) nu există fișă de înregistrare a cazurilor cu pericol social eminent, măsura de izolare și/sau contenționare utilizată și durata izolării.</li></ol>

<sup>8</sup> **Pericol social iminent** – comportament manifestat de către o persoană, ce implică riscul unei vătămări fizice grave pentru sine sau pentru alte persoane ori al unor distrugerii semnificative de bunuri materiale (sursa: Legea 114/2024 privind sănătatea și bunăstarea mintală).

#### **Standardul 4.3: Beneficiarii nu sunt expuși unor tratamente fără consimțământul informat:**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat total în proporție de 100%. Din cele patru criterii de evaluare stabilite acestui standard, toate sunt respectate în totalitate.

Din interviul cu personalul medical, s-a constatat că:

<b>Standardul 4.3 Beneficiarii nu sunt expuși unor tratamente fără consimțământul informat</b>
<b>Puncte forte</b>
1) prestatorul de servicii asigură transparență în procurarea și administrarea medicamentelor, care sunt procurate prin licitații publice.
2) medicamentele se procură anual în baza listei întocmite de personalul medical, în funcție de necesitățile beneficiarilor.
3) la necesitate beneficiarii pot beneficia de medicamente compensate, eliberate în baza prescripției și rețetei.
4) pentru evidența medicamentelor compensate se ține un registru aparte.
5) avorturile, întreruperi de sarcină nu se efectuează fără acordul persoanei.
6) în Centru nu se practică sterilizarea beneficiarilor.
7) extracția dentară este efectuată doar în cazurile când tratamentul nu a dat rezultate.

#### **Standardul 4.4: Beneficiarii au protecție împotriva torturii și relelor tratamente:**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 85%. Din cele cinci criterii de evaluare stabilite acestui standard, trei criterii de evaluare sunt respectate în totalitate, un criteriu este respectat parțial, iar un criteriu este inițiat.

Din interviurile cu beneficiarii s-a constatat că:

<b>Standardul 4.4 Beneficiarii au protecție împotriva torturii și relelor tratamente</b>	
<b>Puncte forte</b>	<b>Puncte slabe</b>
1) beneficiarii cunosc procedura de depunere a plângerilor, instituțiile unde se pot adresa în caz de tortură și rele tratamente.	1) Centrul nu dispune de un Plan de prevenire și combatere a torturii și relelor tratamente în conformitate cu recomandările Mecanismului Național de Prevenire a Torturii (MNPT).
2) beneficiarii nu sunt sancționați, dacă raportează cazuri de rele tratamente, este respectată confidențialitatea.	
3) în Centru nu au fost înregistrate cazuri de tortură și rele tratamente din partea angajaților, respectiv nu au fost întreprinse măsuri de sancționare disciplinară a personalului.	
4) personalul Centrului cunosc că pot fi sancționați, dacă încalcă drepturile beneficiarilor.	
5) beneficiarii au acces la persoanele imputernicite prin mandat de ocrotire, nu le este îngrădit dreptul la întâlniri confidențiale cu aceștia.	

#### **Concluzii privind realizarea Domeniului 4: Dreptul la protecție împotriva torturii, relelor tratamente și violență**

Evaluarea domeniului evidențiază că dreptul la protecție împotriva torturii, tratamentelor inumane, degradante și violenței este **realizat în proporție de 92%** în cadrul Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități din mun. Chișinău.

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

În același timp, eforturile existente în direcția asigurării unui mediu sigur și informarea beneficiarilor sunt aspecte pozitive care trebuie consolidate și extinse.

În concluzie, deși Centrul face pași importanți în respectarea dreptului la protecție împotriva torturii și relelor tratamente, mai sunt necesare acțiuni concrete și sistematice pentru a asigura o protecție deplină și sustenabilă a beneficiarilor cum ar fi :

- a) Elaborarea și implementarea unui Plan de prevenire a torturii, în conformitate cu recomandările MNPT.
- b) Îmbunătățirea mecanismului de documentare a situațiilor de risc și a intervențiilor întreprinse.

## 2.5 DOMENIUL 5. DREPTUL LA VIAȚA INDEPENDENTĂ ȘI TRAI ÎN COMUNITATE

Dreptul la viață independentă și trai în comunitate este o condiție esențială pentru realizarea deplină a celorlalte drepturi ale persoanelor vârstnice și persoanelor cu dizabilități. Respectarea acestui drept ajută persoanele să-și dezvolte abilitățile de autonomie personală, de autoservire și socializare în vederea facilitării procesului de incluziune în comunitate. Acest lucru contribuie la reducerea vulnerabilității, creșterea calității vieții și respectarea principiului fundamental al egalității de șanse pentru toți.

**Justificarea scorurilor acordate pe domeniul dat, riscurile identificate de către evaluatori și impactul lor asupra beneficiarilor sunt reflectate în Anexă.<sup>9</sup> Conform rezultatelor evaluării dreptul beneficiarilor acestui Centru este realizat în proporție de 81% din 100%. Astfel, evaluarea reflectă următoarele rezultate:**

Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, mun. Chișinău	Scor acordat (nivel / %)
<b>Domeniul 5: Dreptul la viață independentă și trai în comunitate</b>	<b>R/T (81%)</b>
<b>Standardul 5.1.</b> Beneficiarii primesc suport pentru autonomie personală.	<b>R/T (85%)</b>
<b>Standardul 5.2.</b> Beneficiarii pot accesa servicii de educație și suport pentru angajare și activități de voluntariat.	<b>R/P (62%)</b>
<b>Standardul 5.3.</b> Beneficiarii sunt sprijiniți să participe la viața publică și politică.	<b>R/T (95%)</b>
<b>Standardul 5.4.</b> Beneficiarii primesc suport pentru a participa la activități culturale, religioase, sportive și de agrement în comunitate.	<b>R/T (80%)</b>

### **Standardul 5.1: Beneficiarii primesc suport pentru autonomie personală:**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 85%. Din cele cinci criterii de evaluare stabilite acestui standard, sunt respectate în totalitate două criterii de evaluare și trei criterii sunt respectate parțial. Din discuțiile cu beneficiarii Centrului s-a constatat că:

<b>Standardul 5.1 Beneficiarii primesc suport pentru autonomie personală</b>	
Puncte forte	Puncte slabe
1) beneficiarii cunosc motivele aflării lor în serviciu. 2) la admiterea lor în Centru este semnat acordul de colaborare/contractul, unde sunt indicate condițiile de prestare a serviciilor, perioada prestării, drepturile și obligațiile beneficiarilor și Centrului. 3) beneficiarii cunosc că pot solicita prestatorului suspendarea sau încetarea prestării serviciului. 4) beneficiarii sunt informați că pot merge în vizite la rude sau prieteni, la medicul de familie, oficiu poștal, nu le este îngădit accesul în comunitate. 5) beneficiarii participă la activități sportive, artistice, culturale, ce	1) nu toți beneficiarii sunt implicați în activități de gospodărie din cadrul Centrului sau alte activități pentru a menține abilitățile de autonomie și trai independent.

<sup>9</sup> Anexă Tabelul 5

<p>contribuie la dezvoltarea lor intelectuală și fizică.</p> <p>6) beneficiarii de pensii cunosc că au dreptul la o parte din prestațiile bănești, după plasament (25% din pensia stabilită).</p> <p>7) în urma chestionării beneficiarilor, s-a constatat că sumele de prestații bănești sunt eliberate de către angajatul oficiului poștal din localitate conform listei, în incinta Centrului, sub camere de supraveghere, în prezența asistentului social. Sumele primite sunt păstrate de către beneficiari. Unii beneficiari dețin carduri bancare.</p>	<p>2) beneficiarii nu cunosc oportunitățile de ieșire din serviciu, alte alternative decât plasament în Centru.</p>
---	---

### **Standardul 5.2 Beneficiarii pot accesa servicii de educație și suport pentru angajare și activități de voluntariat**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 62%. Din cele șase criterii de evaluare stabilite acestui standard, trei criterii de evaluare au fost realizate parțial și trei criterii au fost evaluate cu realizare inițiată. În urma verificării, s-a constatat că:

<b>Standardul 5.2 Beneficiarii pot accesa servicii de educație și suport pentru angajare și activități de voluntariat</b>	
<b>Puncte forte</b>	<b>Puncte slabe</b>
<p>1) sunt beneficiari implicați benevol în activitățile Centrului.</p> <p>2) trei beneficiari sunt angajați în afara instituției, ceea ce denotă un anumit grad de autonomie și integrare în comunitate.</p>	<p>1) prestatorul de servicii nu are incluse în planul de dezvoltare a instituției măsuri de implicare a beneficiarilor la diferite cursuri de instruire sau oportunități de angajare, ele nu sunt incluse în PIA.</p> <p>2) beneficiarii nu sunt informați despre oportunități de instruire sau angajare.</p> <p>3) Centrul nu deține o procedură de monitorizare a muncii ocazionale prestate de către beneficiari.</p> <p>4) nu sunt beneficiari angajați în cadrul Centrului</p>

### **Standardul 5.3: Beneficiarii sunt sprijiniți să participe la viața publică și politică:**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 95%. Din cele cinci criterii de evaluare stabilite acestui standard, patru criterii de evaluare au fost respectate în totalitate, iar un criteriu realizat parțial.

<b>Standardul 5.3 Beneficiarii sunt sprijiniți să participe la viața publică și politică</b>	
<b>Puncte forte</b>	<b>Puncte slabe</b>
<p>1) beneficiarilor le este asigurat accesul la informațiile electorale, care sunt afișate pe panourile din holul instituției.</p> <p>2) Centrul este vizitat de candidații electorali sau reprezentanții acestora în perioada electorală.</p> <p>3) beneficiarii sunt asistați de către asistenții sociali din cadrul Centrului la perfectarea actelor de identitate.</p> <p>4) toți beneficiarii au posibilitatea de a-și exercita dreptul la vot, pentru acesta membrii biroului electoral al secției de votare din sector se deplasează în Centru, în ziua alegerilor.</p> <p>5) pentru beneficiarii imobilizați la pat exercitarea dreptului la vot se realizează prin intermediul urnei mobile în odaie.</p>	<p>1) prestatorul de servicii nu oferă informații beneficiarilor despre evenimentele organizate în comunitate.</p> <p>2) beneficiarii nu accesează serviciile de</p>

<p>6) beneficiarii nu sunt privați de dreptul de a participa la viața politică și de a fi membru al unei formațiuni politice sau religioase (sunt beneficiari care fac parte dintr-un partid politic).</p> <p>7) În cadrul Centrului există o biserică, unde beneficiarii pot participa la slujbe religioase.</p>	<p>suport pentru angajare și nu sunt ghidați la acest aspect de către personalul Centrului.</p>
---	---

**Standardul 5.4 Beneficiarii primesc suport pentru a participa la activități culturale, religioase, sportive și agrement în comunitate**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 80%. Din cele cinci criterii de evaluare stabilite acestui standard, patru criterii de evaluare au fost respectate parțial, iar un criteriu este respectat total.

<b>Standardul 5.4 Beneficiarii primesc suport pentru a participa la activități culturale, religioase, sportive și agrement în comunitate</b>	
Puncte forte	Puncte slabe
<p>1) prestatorul de servicii oferă suport beneficiarilor de a merge în comunitate.</p> <p>2) sunt organizate evenimente culturale (concerte, dansuri) în incinta Centrului, în sala de festivități cu implicarea beneficiarilor.</p> <p>3) beneficiarii decid singuri la ce activități să se implice.</p> <p>4) prestatorul colaborează cu ONG-uri, asociații culturale, ansambluri.</p> <p>5) în incinta Centrului activează o biserică.</p>	<p>1) prestatorul de servicii nu colaborează cu APL pentru a include beneficiarii la evenimentele din comunitate.</p> <p>2) nu se organizează vizite la muzee, teatre.</p>

**Concluzii privind realizarea Domeniului 5: Dreptul la viață independentă și trai în comunitate**

Evaluarea domeniului relevă faptul că dreptul la viață independentă și trai în comunitate este realizat în proporție de 81% în cadrul Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, mun. Chișinău. Aceasta indică progrese semnificative în unele aspecte, dar și curențe esențiale în altele, care pot afecta direct calitatea vieții beneficiarilor. Este necesară consolidarea eforturilor instituției în direcția creării unor punți reale între serviciul rezidențial și comunitate, prin dezvoltarea de parteneriate cu APL, ONG-uri și alți actori locali.

Standardele din domeniul dreptului la viață independentă și trai în comunitate sunt realizate parțial cu reușite importante în implicarea beneficiarilor în activități practice și sociale, dar cu nevoi clare de consolidare a informării, sprijinului pentru angajare și educație, precum și a participării active în viața politică și culturală.

De asemenea, este vital respectarea dreptului la viață independentă și trai în comunitate pentru fiecare beneficiar, administrația Centrului trebuie să ofere sprijinul adecvat pentru acces la servicii comunitare în funcție de necesități și să ofere oportunități reale de integrare în societate, asigurare cu sprijin necesar pentru implicarea activă a beneficiarilor în educație, muncă și voluntariat.

Aceste măsuri vor contribui la reducerea izolării sociale, dezvoltarea abilităților sociale, creșterea calității vieții, combaterea stigmatizării și a discriminării persoanelor cu dizabilități.

## 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.

**Justificarea scorurilor acordate pe domeniul dat, riscurile identificate de către evaluatori și impactul lor asupra beneficiarilor sunt reflectate în Anexă.<sup>10</sup>**

**Conform rezultatelor evaluării dreptul beneficiarilor acestui Centru este realizat în proporție de 87% din 100%. Astfel, evaluarea reflectă următoarele rezultate:**

Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități, mun. Chișinău	Scor acordat (nivel / %)
<b>Domeniul 6: Managementul instituției</b>	<b>R/T (87%)</b>
<b>Standardul 6.1.</b> Serviciul social prestat este acreditat.	R/T (94%)
<b>Standardul 6.2.</b> Personalul Centrului deține calificarea profesională conform pozițiilor ocupate.	R/T (85%)
<b>Standardul 6.3.</b> Bugetul Centrului asigură dreptul la suport și îngrijire calitativă beneficiarilor.	R/T (81%)

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

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 94%. Din cele patru criterii stabilite acestui standard, trei sunt respectate în totalitate, iar un criteriu fost evaluat parțial.

<b>Standardul 6.1 Serviciul social prestat este acreditat</b>	
Puncte forte	Puncte slabe
1) Centrul activează în baza Regulamentului de organizare și funcționare al Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități mun. Chișinău, aprobat prin ordinul Ministrului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale nr.1289 din 30.12.2020. 2) Centrul dispune de standarde minime de calitate. 3) prestatorul de servicii este acreditat de către Inspectoratul Social de Stat pe termen de cinci ani.	1) Centrul nu deține și nu aplică proceduri și politici clare interne de organizare și funcționare a serviciului. În activitatea sa se ghidează de Anexele din Regulament.

<sup>10</sup> Anexă Tabelul 6

### **Standardul 6.2 Personalul Serviciului deține calificarea profesională conform pozițiilor ocupate**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 85%. Sunt respectate în totalitate două criterii de evaluare din cele cinci stabilite acestui standard și trei criterii fiind respectate parțial. În urma verificării, s-a constatat că:

<b>Standardul 6.2 Personalul Centrului deține calificarea profesională conform pozițiilor ocupate:</b>	
<b>Puncte forte</b>	<b>Puncte slabe</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1) Centrul dispune de organigramă și schemă de încadrare, aprobate de către AGSSSI. Conform schemei de încadrare sunt aprobate 119,75 unități.</li><li>2) instituția dispune de unitate de jurist.</li><li>3) personalul angajat în cadrul Centrului, urmează cu regularitate cursuri de formare profesională inițială și continuă, în vederea consolidării competențelor profesionale și a gestionării eficiente a sarcinilor.</li><li>4) angajații participă la diverse instruirii privind drepturile omului, organizate de ONG-uri.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) funcția de kinetoterapeut este sub moratoriu.</li><li>2) în Centru lipsește ergoterapeutul.</li><li>3) nu toate funcțiile sunt ocupate conform statelor de personal (funcția de economist principal, secretar, farmacist sunt vacante).</li></ol>

### **Standardul 6.3 Bugetul serviciului asigură dreptul la suport și îngrijire calitativă a persoanelor din serviciu**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 81%. Este respectat în totalitate un criteriu de evaluare din cele patru stabilite acestui standard și trei criterii sunt respectate parțial.

<b>Standardul 6.3 Bugetul serviciului asigură dreptul la suport și îngrijire calitativă a beneficiarilor</b>	
<b>Puncte forte</b>	<b>Puncte slabe</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1) Prestatorul de servicii are un buget aprobat și se efectuează din contul mijloacelor financiare alocate din bugetul de stat.</li><li>2) au fost alocate surse financiare pentru literatură, jocuri și sala de odihnă, conform prevederilor Normelor naturale pentru întreținerea persoanelor cazate în</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Conform calculelor efectuate în baza informației prezentate privind cheltuielile de alimentație pentru beneficiari în perioada anilor 2023 - 2024, se constată că, prestatorul de servicii nu a respectat normele de cheltuieli în bani pentru asigurarea cu produse alimentare pentru o persoană (pe zi) în perioada respectivă, încălcând normele stabilite în Anexa la Hotărârea Guvernului nr. 520 din 15.05.2006, privind aprobarea Normelor de cheltuieli în bani pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale. Norma de cheltuieli în bani pentru asigurarea cu produse alimentare pentru o persoană, pe zi, asigurată de către Centru a fost mai mare cu 6,35 lei în anul 2023 și cu 8,82 lei mai mică în anul 2024.</li></ol>

instituțiile sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 506 din 11.05.2006.	2) La fel nu au fost respectate normele de cheltuieli pentru medicamente și materiale de pansament, fiind mai mari în mediu cu 8,36 lei pentru anul 2023 și cu 5,43 lei pentru anul 2024. 3) Prestatorul de servicii nu are o pagină web, respectiv bugetul instituției și planul de achiziții nu este făcut public pe pagina lor (public pe achiziții.md).
---	--

### Concluzii privind realizarea Domeniului 6: Managementul instituției

Evaluarea domeniului „Managementul instituției” din cadrul Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, mun. Chișinău, indică un **scor total de 87%**, ceea ce reflectă realizări semnificative în procesele manageriale esențiale pentru funcționarea eficientă, transparentă și sustenabilă a instituției.

Centrul dispune de un buget aprobat, care acoperă cheltuielile necesare funcționării și dezvoltării serviciilor, respectând normele legale. Cu toate acestea, transparența este limitată din cauza lipsei unei pagini web oficiale și a nepublicării informațiilor financiare esențiale, precum planul de achiziții, contractele, bugetul anual. Această lipsă de transparență poate afecta încrederea în gestionarea resurselor și conformitatea cu principiile de responsabilitate și transparență în serviciile sociale.

Programul de dezvoltare profesională asigură cel puțin 20 de ore de instruire anuală și acoperă tematici relevante precum drepturile omului și protecția împotriva violenței, torturii și reținerii ilegale.

În concluzie, Centrul demonstrează o structură organizatorică bună și un management orientat spre instruirea personalului și respectarea drepturilor omului. Centrul trebuie să întreprindă măsuri în vederea ocupării posturilor vacante și creșterea transparenței financiare pentru a asigura conformitatea legală și încrederea beneficiarilor și a comunității.

## 2.7 SUMAR AL REZULTATELOR EVALUĂRII nivelului de respectare a drepturilor omului în Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, mun. Chișinău

Rezultatele generale arată că, toate șase domenii evaluate, au înregistrat un scor între 81% și 92% cu tendința de realizare în totalitate (RT).

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

Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, mun. Chișinău	Scor acordat
Domeniul 1: Dreptul la condiții adecvate de trai și protecție socială.	R/T
Domeniul 2: Dreptul la cel mai înalt standard de sănătate fizică și mintală.	R/T
Domeniul 3: Dreptul la capacitate juridică, la libertate și securitate personală.	R/T
Domeniul 4: Dreptul la protecție împotriva torturii, relelor tratamente și violență.	R/T
Domeniul 5: Dreptul la viață independentă și trai în comunitate.	R/T
Domeniul 6: Managementul instituției.	R/T

Evaluarea efectuată în cadrul Centrului a cuprins **șase domenii fundamentale privind respectarea drepturilor omului**. Rezultatele arată că **din cele șase domenii** analizate, toate domeniile au un **nivel de realizare total (R/T)**, ceea ce indică existența unui nivel relativ bun de realizare, dar și unele deficiențe care necesită acțiuni corective imediate.

#### Rezumat pe domenii de evaluare:

**Dreptul la condiții adecvate de trai și protecție socială.** Deși, scorul pentru acest domeniu indică un rezultat de realizare de 91%, se atestă unele lacune în asigurarea unor condiții echitabile pentru toate categoriile de beneficiari.

**Dreptul la cel mai înalt standard de sănătate fizică și mintală.** Scorul pentru acest domeniu indică un rezultat de 83%. Astfel, Centrul asigură accesul la îngrijiri de sănătate, însă lipsa kinetoterapeutului, fișelor de evaluare kinetoterapeutică sau de evaluare fizică afectează calitatea serviciilor acordate.

De asemenea, planul individualizat de asistență (PIA) nu cuprinde activități de reabilitare fizică.

**Dreptul la capacitate juridică, libertate și securitate personală.** Scorul pentru acest domeniu indică un rezultat de 87%. Centrul asigură un mediu sigur și sprijin adaptat, cu respectarea drepturilor juridice și a siguranței personale. Prezența funcției de jurist în cadrul Centrului prezintă un pilon esențial în asigurarea respectării drepturilor beneficiarilor și garantarea unui climat juridic corect și echilibrat. Astfel, acesta contribuie activ la protejarea intereselor legale oferind sprijin în interpretarea și aplicarea legislației, precum și intervenții prompte în cazuri de abuz sau încălcări ale drepturilor beneficiarilor.

**Dreptul la protecție împotriva torturii, relelor tratamente și violenței.** Scorul pentru acest domeniu indică un rezultat de 92%. Este domeniul cu cel mai înalt scor, ce reflectă existența și

aplicarea unor politici și proceduri interne menite să prevină tortura, abuzul, relele tratamente și violența.

**Dreptul la viață independentă și trai în comunitate. Scorul pentru acest domeniu indică un rezultat de 81%.** Domeniul cel mai slab evaluat, lipsa programelor de reintegrare și insuficienta promovare a autonomiei indică o abordare predominant instituționalizată, mai puțin centrată pe integrarea în comunitate.

**Managementul instituției. Scorul pentru acest domeniu indică un rezultat de 87%,** Centrul dispune de o structură organizatorică bine definită, un program de instruire a personalului, dar existența posturilor vacante și transparența financiară limitată, afectează încrederea și conformitatea cu principiile de responsabilitate și transparență.

### **CONCLUZIE GENERALĂ privind evaluarea respectării drepturilor omului în Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, mun. Chișinău**

Evaluarea nivelului de respectare a drepturilor omului în Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități din mun. Chișinău relevă un grad înalt de realizare în toate cele șase domenii analizate, cu scoruri cuprinse între 81% și 92%. Acest fapt indică un cadru instituțional funcțional, cu politici și practici orientate spre respectarea drepturilor fundamentale ale beneficiarilor.

Cu toate acestea, persistă unele deficiențe semnificative, în special în ceea ce privește promovarea vieții independente, calitatea serviciilor de sănătate fizică și mintală, precum și transparența managerială.

În concluzie, deși Centrul atinge un nivel bun de respectare a drepturilor omului și demonstrează eforturi reale în acest sens, există domenii care necesită îmbunătățiri urgente. Se recomandă dezvoltarea serviciilor de reabilitare și integrare în comunitate, îmbunătățirea accesului la terapii fizice și psihologice, completarea echipelor profesionale, precum și sporirea transparenței în activitatea managerială, pentru a garanta o protecție deplină și durabilă a beneficiarilor.

Aceste aspecte necesită intervenții corective urgente pentru a asigura o respectare deplină, durabilă și echitabilă a drepturilor omului în cadrul instituției.

## Capitolul III. IDENTIFICAREA RISCURILOR ȘI ANALIZA ACESTORA

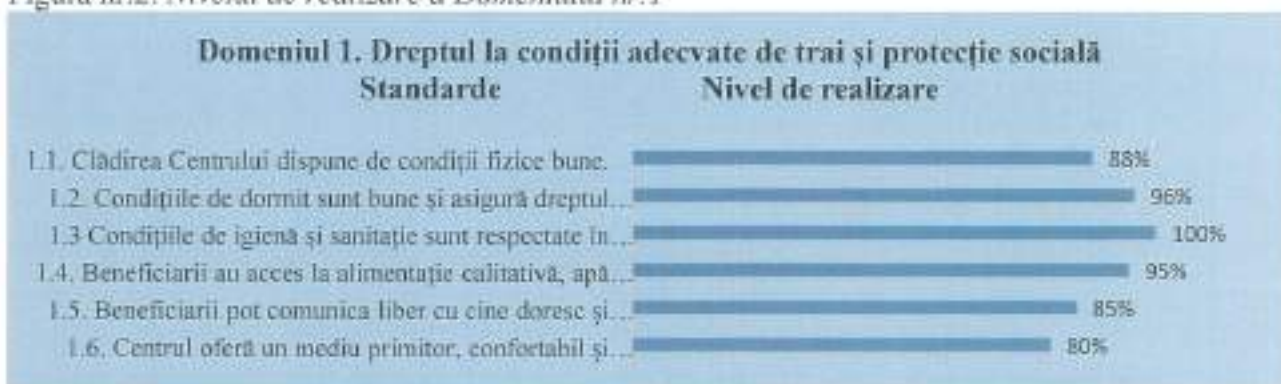
Prezentăm în continuare o analiză detaliată a riscurilor identificate în cadrul evaluării **Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, mun. Chișinău**, în conformitate cu cele șase domenii ale respectării drepturilor omului. Astfel, identificarea riscurilor reflectă următoarele rezultate:

### DOMENIUL 1: Dreptul la condiții adecvate de trai și protecție socială

Domeniul este realizat în proporție de 91% de conformitate. 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
Dreptul la condiții adecvate de trai și protecție socială.	1.1. Clădirea Centrului dispune de condiții fizice bune.	Scăzut (88%)	Minor
	1.2. Condițiile de dormit sunt bune și asigură dreptul la intimitate.	Scăzut (96%)	Minor
	1.3 Condițiile de igienă și sanitație sunt respectate în Centru	Scăzut (100%)	Minor
	1.4. Beneficiarii au acces la alimentație calitativă, apă potabilă, îmbrăcăminte și încălțăminte, alte bunuri personale conform preferințelor și nevoilor	Scăzut (95%)	Minor
	1.5. Beneficiarii pot comunica liber cu cine dorește și se bucură de dreptul la libertate în Centru.	Scăzut (85%)	Minor
	1.6. Centrul oferă un mediu primitiv, confortabil și stimulant pentru participarea activă a beneficiarilor.	Scăzut (80%)	Minor

## DOMENIUL 2: Dreptul la cel mai înalt standard de sănătate fizică și mintală

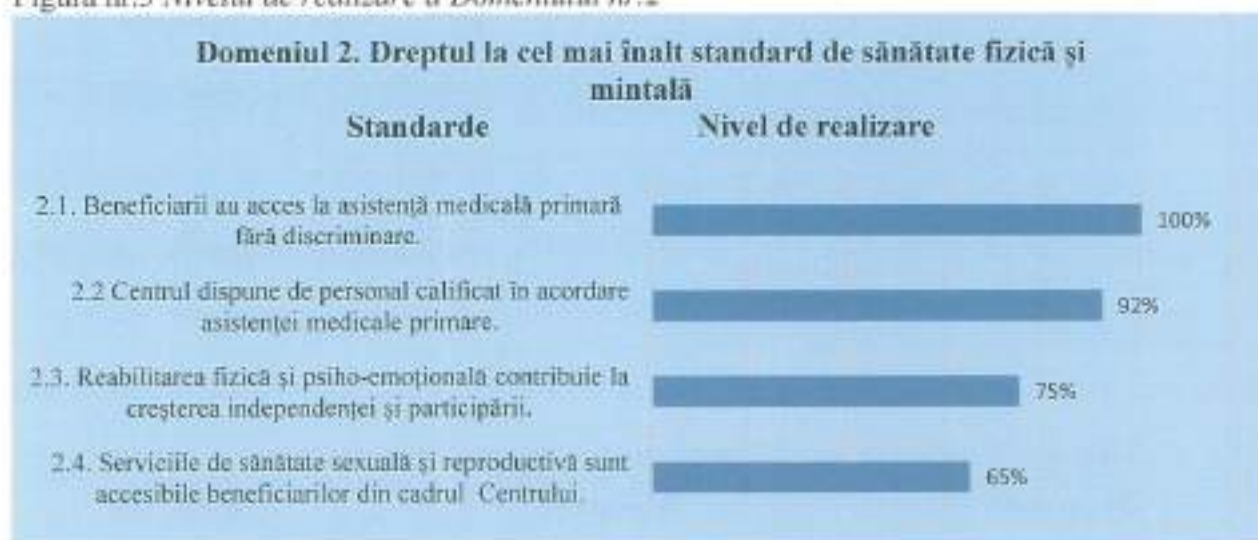
Îndeplinirea domeniului este realizată în proporție de 83% de conformitate (Figura nr. 3).

Două standarde din acest domeniu prezintă un nivel scăzut de risc, cu impact minor asupra beneficiarilor și două standarde cu nivel de risc mediu și impact moderat.

Standard 2.1 și 2.2: Risc scăzut, impact minor – Accesul la servicii medicale este asigurat fără discriminare.

Standard 2.3 și 2.4: Risc mediu, impact moderat – Serviciile de reabilitare fizică sunt limitate, duc la scăderea eficienței procesului de reabilitare și prelungirea perioadei de recuperare, creșterea riscului de complicații medicale și deteriorarea stării generale de sănătate, reducerea autonomiei și a calității vieții beneficiarilor, iar lipsa accesului la servicii de sănătate sexuală și reproductivă afectează grav autonomia și demnitatea beneficiarilor (Tabelul nr.4).

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
Dreptul la cel mai înalt standard de sănătate fizică și mintală.	2.1. Beneficiarii au acces la asistență medicală primară fără discriminare.	Scăzut (100%)	Minor
	2.2 Centrul dispune de personal calificat în acordare asistenței medicale primare.	Scăzut (92%)	Minor
	2.3. Reabilitarea fizică și psiho-emoțională contribuie la creșterea independenței și participării.	Mediu (75%)	Moderat
	2.4. Serviciile de sănătate sexuală și reproductivă sunt accesibile beneficiarilor din cadrul Centrului.	Mediu (65%)	Moderat

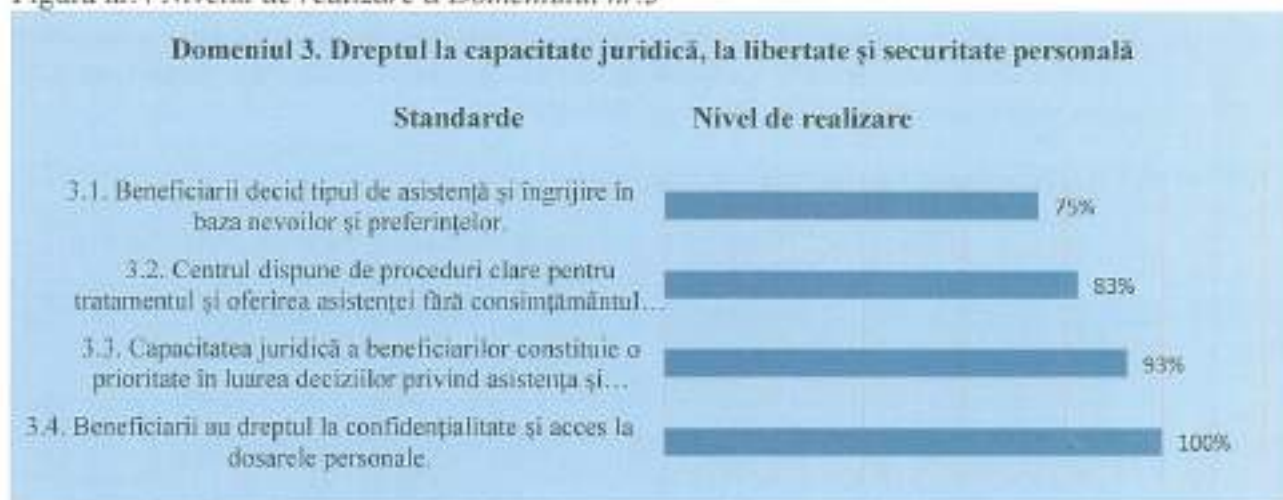
### DOMENIUL 3: Dreptul la capacitate juridică, libertate și securitate personală

Îndeplinirea domeniului este realizată în proporție de 87% de conformitate (Figura nr. 4).

Trei 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 (Tabelul nr.4). Se constată deficiențe legate de:

- 1) Beneficiarii nu participă deplin la luarea deciziilor legate de propria îngrijire.
- 2) Recunoașterea și respectarea dreptului beneficiarilor de a fi implicați activ în procesul de luare a deciziilor care îi privesc direct.

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
Dreptul la capacitate juridică, la libertate și securitate personală	3.1. Beneficiarii decid tipul de asistență și îngrijire în baza nevoilor și preferințelor.	Mediu (75%)	Moderat
	3.2. Centrul dispune de proceduri clare pentru tratamentul și oferirea asistenței fără consimțământul beneficiarului.	Scăzut (83%)	Minor
	3.3. Capacitatea juridică a beneficiarilor constituie o prioritate în luarea deciziilor privind asistența și îngrijirea în Centru.	Scăzut (93%)	Minor
	3.4. Beneficiarii au dreptul la confidențialitate și acces la dosarele personale.	Scăzut (100%)	Minor

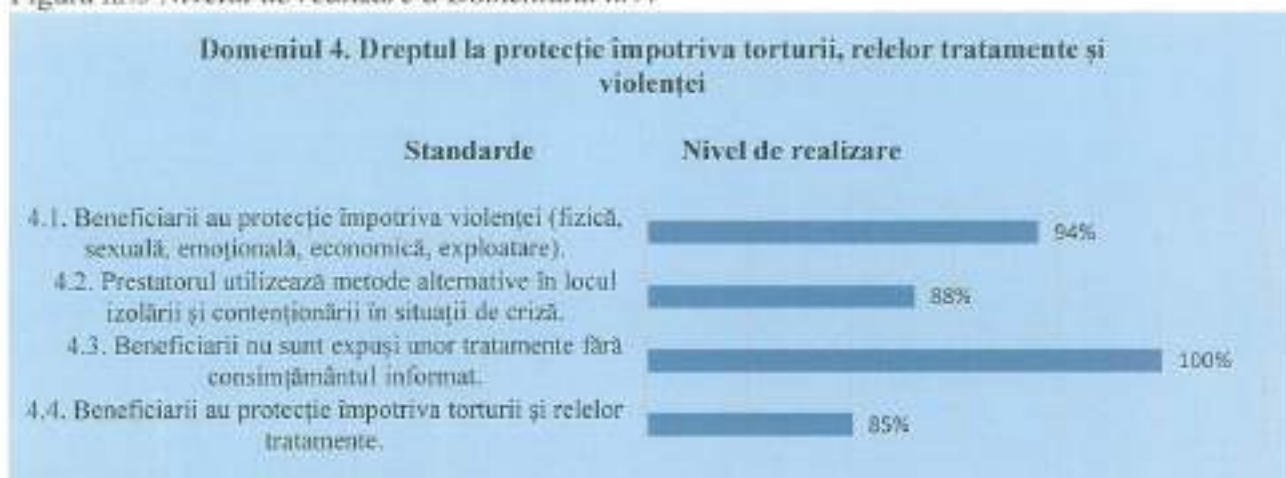
#### DOMENIUL 4: Dreptul la protecție împotriva torturii, relexor tratamente și violenței

Îndeplinirea domeniului este realizată în proporție de 92% de conformitate (Figura nr.5).

Toate patru standarde din acest domeniu prezintă un nivel de risc scăzut, cu impact minor asupra beneficiarilor (Tabelul nr.6). Se constată deficiențe legate de:

- 1) Lipsa unui plan conform MNPT pentru prevenirea torturii - crește riscul de abuzuri și lipsă de reacție eficientă la relexor tratamente.
- 2) Beneficiarii cu capacități reduse pot avea dificultăți în a accesa persoane împuternicite - risc de izolare și lipsă de sprijin în caz de abuz.

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
Dreptul la protecție împotriva torturii, relexor tratamente și violenței	4.1. Beneficiarii au protecție împotriva violenței.	Scăzut (94%)	Minor
	4.2. Prestatorul utilizează metode alternative în locul izolării și contenționării în situații de criză.	Scăzut (88%)	Minor
	4.3. Beneficiarii nu sunt expuși unor tratamente fără consimțământul informat.	Scăzut (100%)	Minor
	4.4. Beneficiarii au protecție împotriva torturii și relexor tratamente.	Scăzut (85%)	Minor

## DOMENIUL 5: Dreptul la viață independentă și trai în comunitate

Îndeplinirea domeniului este realizată în proporție de 81% de conformitate (Figura nr.6).

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

Standardele 5.1, 5.3 și 5.4: Risc scăzut, impact minor – nu toți beneficiarii cunosc oportunitățile de ieșire din serviciu. Lipsa ergoterapeutului în Centru.

Standard 5.2: Risc mediu, impact moderat – Lipsa accesului la muncă, educație și activități socio-culturale limitează integrarea comunitară. Beneficiarii nu sunt informați și sprijiniți pentru instruire în comunitate - reducerea șanselor de dezvoltare profesională și integrare socială.

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
Dreptul la viață independentă și trai în comunitate.	5.1. Beneficiarii primesc suport pentru autonomie personală.	Scăzut (85%)	Minor
	5.2. Beneficiarii pot accesa servicii de educație și suport pentru angajare și activități de voluntariat.	Mediu (62%)	Moderat
	5.3. Beneficiarii sunt sprijiniți să participe la viața publică și politică	Scăzut (95%)	Minor
	5.4. Beneficiarii primesc suport pentru a participa la activități culturale, religioase, sportive și de agrement în comunitate.	Scăzut (80%)	Minor

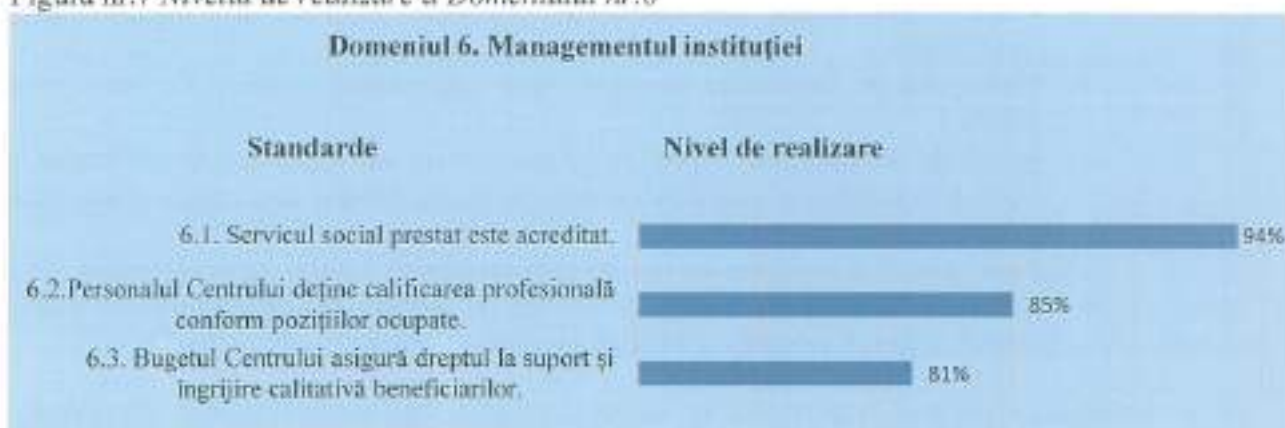
## DOMENIUL 6: Managementul instituției

Îndeplinirea domeniului este realizată în proporție 87% de conformitate (Figura nr.7).

Toate trei standarde din acest domeniu prezintă un nivel de risc scăzut, cu impact minor asupra beneficiarilor. (Tabelul nr.8). Se constată deficiențe legate de:

- 1) Deficit de personal, funcții vacante - acces limitat la servicii de suport, suprasolicitarea angajaților, scăderea calității asistenței, risc crescut de încălcare a drepturilor beneficiarilor.
- 2) Lipsa transparenței bugetare - scăderea încrederii publice, risc de gestionare ineficientă sau frauduloasă a fondurilor, vulnerabilitate la abuzuri și încălcarea drepturilor beneficiarilor.
- 3) Nerespectarea normelor în bani pentru întreținerea persoanelor cazate 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.	Scăzut (94%)	Moderat
	6.2. Personalul Centrului deține calificarea profesională conform pozițiilor ocupate.	Scăzut (85%)	Minor
	6.3. Bugetul Centrului asigură dreptul la suport și îngrijire calitativă beneficiarilor.	Scăzut (81%)	Minor

## **CONCLUZIE GENERALĂ privind riscurile identificate în Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, mun. Chișinău**

Analiza riscurilor în cele șase domenii de respectare a drepturilor omului 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 persoanelor vârstnice și persoanelor cu dizabilități.

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

- a) **Viață independentă:** Implicare redusă în decizii, acces limitat la educație, angajare și viață comunitară.
- b) **Management:** Deficit de personal, lipsa supervizării profesionale, transparență bugetară redusă.
- c) **Serviciile de sănătate:** Lipsa componentelor de reabilitare și accesul limitat la servicii de sănătate sexuală și reproductivă generează un risc mediu, care reduce gradul de autonomie și calitatea vieții.
- d) **Participarea beneficiarilor la luarea deciziilor:** În mai multe domenii, lipsa implicării active a beneficiarilor în propriul parcurs de îngrijire și protecție este un risc structural, cu impact asupra demnității și autodeterminării.

**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 domeniile de sănătate, management instituțional și suport pentru participare comunitară.

**3. Riscuri manageriale și instituționale:** deficitul de personal, absența supervizării, transparența bugetară insuficientă, colaborarea inadecvată cu comunitatea (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 pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, 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 81% și 92%. Nivelul cel mai ridicat de conformare a fost înregistrat la Domeniul 4 – Dreptul la protecție împotriva torturii, relelor tratamente și violenței (92%), iar cel mai redus – la Domeniul 5 – Dreptul la viața independentă și trai în comunitate (81%).

Aceste rezultate evidențiază necesitatea unor acțiuni corective pentru asigurarea continuă a condițiilor de protecție și asistență pentru ca beneficiarii să-și dezvolte abilitățile de autonomie personală și socializare în vederea procesului de incluziune socială. Acces la activități comunitare, diversificarea programelor de reintegrare socială și de asigurare a unui trai efectiv în demnitate și autonomie.

O descriere detaliată a situației în asigurarea drepturilor omului în Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, 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.

Persoanele vârstnice și persoanele cu dizabilități au dreptul fundamental la un trai decent, în condiții de egalitate cu ceilalți membri ai societății, conform prevederilor Legii asistenței sociale nr. 547 din 25.12.2003. 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 beneficiarilor la condiții adecvate de trai. De asemenea, trebuie să le ofere acestora posibilitatea de a trăi independent și de a participa activ la toate aspectele vieții.

## **Recomandări**

---

În contextul constatărilor și în scopul prestării serviciilor calitative din cadrul Centrului, **Inspectoratul Social de Stat recomandă** Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, mun. Chișinău.

### **Domeniul 1: Dreptul la condiții adecvate de trai și protecție socială**

1. Modernizarea infrastructurii pentru a oferi condiții decente tuturor beneficiarilor, indiferent de vârstă, gradul de dizabilitate și severitatea bolii.
2. Renovarea și adaptarea balcoanelor la necesitățile persoanelor cu dizabilități locomotorii.
5. Stimularea implicării directe a beneficiarilor în luarea deciziilor care îi privesc.
6. Armonizarea serviciilor oferite cu standardele naționale și internaționale.

### **Domeniul 2: Dreptul la cel mai înalt standard de sănătate fizică și mintală**

1. Angajarea și implicarea specialiștilor în terapie ocupațională și reabilitare fizică a beneficiarilor (kinetoterapeut, maseur, ergoterapeut).
2. Elaborarea și implementarea programelor de terapie ocupațională racordate la necesitățile reale a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale ce vor influența pozitiv asupra incluziunii lor sociale.
3. Recrutarea personalului pentru suplinirea funcțiilor care sunt vacante la moment, pentru asigurarea unei intervenții recuperatorii eficiente a beneficiarilor.
4. Extinderea și diversificarea serviciilor de sănătate reproductivă.
5. Revizuirea planurilor individuale de asistență și integrarea activităților de reabilitare fizică ca parte componentă.
5. Organizarea de sesiuni de informare și instruire a beneficiarilor privind dreptul la sănătate sexuală și reproductivă, în scopul creșterii gradului de conștientizare asupra aspectelor legate de sănătatea sexuală.
6. Consolidarea colaborării cu serviciile medicale comunitare și paliative.

### **Domeniul 3: Dreptul la capacitate juridică, libertate și securitate personală**

1. Crearea și promovarea mecanismelor de sprijin pentru luarea deciziilor și participarea efectivă a beneficiarilor.
2. Informarea constantă a beneficiarilor despre drepturile lor, inclusiv despre posibilitatea de a depune plângeri și de a contesta deciziile.
3. Creșterea autonomiei beneficiarilor în deciziile legate de viața cotidiană (alegerea colegilor de cameră, meniului, activităților).

### **Domeniul 4: Dreptul la protecție împotriva torturii, relelor tratamente și violenței**

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. Elaborarea și aplicarea unei proceduri de intervenție în situații de pericol social iminent.
4. Instruirea periodică a personalului privind respectarea drepturilor omului.

#### **Domeniul 5: Dreptul la viață independentă și trai în comunitate**

1. Asigurarea accesului beneficiarilor la servicii calitative și activități cultural-educative și recreative.
2. Promovarea implicării active a tuturor beneficiarilor în activități de gospodărie pentru dezvoltarea autonomiei personale.
3. Oferire suportului necesar și implicarea beneficiarilor la diferite cursuri de instruire sau oportunități de angajare.
4. Implicarea activă a beneficiarilor în activități pentru dezvoltare și socializare necesare pentru a facilita procesul continuu de dezinstituționalizare și integrare în comunitate.
5. Dezvoltarea parteneriatelor cu autoritățile locale și cu organizațiile din comunitate pentru a sprijini integrarea beneficiarilor.

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

1. Revizuirea și actualizarea statelor de personal în conformitate cu nevoile reale ale beneficiarilor și în scopul eficientizării activității Centrului.
2. Respectarea normelor de întreținere a beneficiarilor conform prevederilor cadrului normativ.
3. Crearea paginii web a instituției, 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 Bejenari Gheorghe**, directorul Centrului de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități, mun. Chișinău.

Membrii echipei de control

Funcția deținută	Nume, Prenume	Data	Semnătură
Șef direcție	Vizir Boris	04.07.2025	
Inspectoare principală	Damaschin Irina	04.07.2025	
Inspectoare principală	Bobeca Mariana	04.07.2025	

Directoare



Angela CHIRILOV

ANEXĂ

Tabul nr. 1. Domeniul 1. Dreptul la condiții adecvate de trai și protecție socială

Standarde de evaluare	Criterii de evaluare	Scor atribuit	Justificare scor	Risc identificat	Nivel de materializare a riscului	Impact	Recomandare
<u>Standardul 1.1.</u> Clădirea Centrului dispune de condiții fizice bune.	Criteriu 1.1.1. Clădirea este într-o stare fizică bună.	<b>R/P</b>	Clădirea este într-o stare fizică bună: geamuri noi, acoperișul parțial renovat. În unele spații din interior vopsseaua se desprinde de pe pereți. Balcoanele de la odăi necesită reparații. Nu s-a observat mucegai.	Încălcarea standardelor minime aferente dreptului la locuință.	mediu	moderat	1.Efectuarea lucrărilor de reimprespătare a finisajelor interioare unde vopseaua este deteriorată, pentru a asigura un mediu curat și estetic. Renovarea acoperișului și balcoanelor.
	Criteriu 1.1.2. Clădirea este accesibilă persoanelor cu dizabilități fizice și celor cu mobilitate redusă.	<b>R/P</b>	Clădirea este adaptată necesităților individuale a beneficiarilor cu mobilitate redusă. Este dotată cu ascensoare, ramplă de acces la intrare în instituție, însă lipsesc barele de suport pentru deplasare pe coridoare.	Încălcarea standardelor minime aferente dreptului la locuință și marginalizarea persoanelor cu dizabilități	mediu	moderat	1.Adaptarea căilor de acces din Centru la necesitățile beneficiarilor, dotarea coridoarelor cu bare de suport.
	Criteriu 1.1.3. Clădirea este iluminată corespunzător unui Serviciu social (artificial și natural).	<b>R/T</b>	Clădirea este iluminată corespunzător (artificial și natural). Becurile sunt economice.	Încălcarea dreptului la iluminare adecvată a beneficiarilor	scăzut	minor	

	<p><b>Criteriu 1.1.4.</b> Încalzirea și ventilarea asigură un mediu de locuit confortabil.</p>	<b>R/P</b>	<p>Sistemul de încălzire și ventilare din instituție este funcțional. Geamurile se deschid. Caloriferele nu au protecție pentru a preveni arsurile la beneficiari.</p>	<p>Îmbolnăvirea frecventă a beneficiarilor;</p>	mediu	moderat	<p>1. Dotarea caloriferelor cu protecții de siguranță, pentru a preveni riscul de arsuri accidentale.</p>
	<p><b>Criteriu 1.1.5.</b> Există echipamente și măsuri pentru a proteja beneficiarii împotriva rănilor cauzate de incendiu.</p>	<b>R/T</b>	<p>Blocurile sunt dotate cu stingătoare, planuri de evacuare, ieșiri de siguranță, alarme de fum și antiincendiu. Se practică simularea situațiilor de incendiu.</p>	<p>Risc de incendii, implicat de încălcarea dreptului la viață</p>	scăzut	minor	
	<p><b>1.1.6. Criteriu</b> Centrul este conectat la sistem de apă și canalizare.</p>	<b>R/T</b>	<p>Centrul este conectat la sistem de apă și sistem de canalizare centralizat. Sistemul de canalizare este curățat o dată în an.</p>	<p>Încălcarea standardelor minime aferente dreptului la locuință</p>	scăzut	minor	
<p><b>Standardul 1.2.</b> Condițiile de dormit sunt bune și asigură dreptul la intimitate.</p>	<p><b>Criteriu 1.2.1.</b> Dormitoarele dispun de suficient spațiu pentru fiecare persoană și nu sunt supra</p>	<b>R/T</b>	<p>Fiecare beneficiar are pat, noptieră, dulap, toate în stare bună. Dormitorul este pentru 1-3 persoane. Este suficient spațiu pentru beneficiarii cu mobilitate redusă (de cel puțin 6 -9 m<sup>2</sup> pentru un beneficiar).</p>	<p>Încălcarea dreptului la intimitate și viață personală.</p>	scăzut	minor	

aglomerate.									
<p>Criteriu 1.2.2. Femeile și bărbații dispun de dormitoare separate.</p>	<b>R/T</b>		Există dormitoare separate pentru femei și bărbați. Dacă există preferințe pentru coleg(ă) de dormitor se respectă. Cuplurile locuiesc împreună.		scăzut	minor			
<p>Criteriu 1.2.3. Beneficiarii decid timpul când merg la somn și timpul de trezire.</p>	<b>R/T</b>		Beneficiarii decid timpul când merg la somn (timpul de mers la somn este monitorizat de infirmiere). Beneficiarii întuiții pot fi treziți mai devreme pentru efectuarea igienei personale.	Încălcarea dreptului la intimitate și viața personală.	scăzut	minor			
<p>Criteriu 1.2.4. Dormitoarele asigură condiții pentru intimitatea persoanei.</p>	<b>R/T</b>		Dormitoarele asigură condiții pentru intimitatea persoanei, ușile dormitoarelor se încuie cu cheia din interior.		scăzut	minor			
<p>Criteriu 1.2.5. Beneficiarii dispun de toate condițiile pentru odihnă și somn.</p>	<b>R/T</b>		Fiecare beneficiar are pe patul său: saltea, plapumă, pătură perni și albituri în stare foarte bună.		scăzut	minor			
<p>Criteriu 1.2.6. Beneficiarii dispun de spațiu pentru păstrarea</p>	<b>R/P</b>		Beneficiarii dispun de dulap pentru păstrarea lucrurilor personale, nu toate se încuie cu cheie. Nu a fost	Încălcarea dreptului la intimitate și	mediu	moderat			1.Întocmirea unui registru pentru evidența lucrurilor personale ale beneficiarilor, cu semnătura beneficiarului

<p><b>Standardul 1.3.</b> Condițiile de igienă și sanitație sunt respectate în Centru.</p>	<p>lucrurilor personale în siguranță.</p>	<p><b>R/T</b></p>	<p>prezentat un registru de evidență a lucrurilor personale.</p>	<p>viață personală.</p>	<p>și a personalului la predare și primire a bunurilor.</p>
<p>critériul 1.3.1. Baia și toaletele sunt curate și în stare funcțională.</p>	<p>Baia și toaletele sunt curate, funcționale și igienizate regulat. Sunt grupuri sanitare dotate cu căzi cu mânăre de sprijin sau cu dușuri fără praguri. Există și două grupuri sanitare comune dotate cu scaune și pat special pentru duș. Acces la apă caldă și rece fără întreruperi.</p>	<p><b>R/T</b></p>	<p>Baia și toaletele sunt curate, funcționale și igienizate regulat. Sunt grupuri sanitare dotate cu căzi cu mânăre de sprijin sau cu dușuri fără praguri. Există și două grupuri sanitare comune dotate cu scaune și pat special pentru duș. Acces la apă caldă și rece fără întreruperi.</p>	<p>Încălcarea dreptului la igienă personală, îmbolnăvirea beneficiarilor.</p>	<p>minor</p>
<p>critériu 1.3.2. Baia și toaletele asigură intimitate și există spații separate pentru femei și bărbați.</p>	<p>Grupurile sanitare asigură intimitate, se încaie din interior, sunt adaptate necesităților. Fiecare odaie are grup sanitar individual.</p>	<p><b>R/T</b></p>	<p>Grupurile sanitare asigură intimitate, se încaie din interior, sunt adaptate necesităților. Fiecare odaie are grup sanitar individual.</p>	<p>Încălcarea principiului accesibilității și implicit dreptul la igienă personală.</p>	<p>minor</p>
<p>critériu 1.3.3. Beneficiarii au acces permanent la baie și la produse igienice.</p>	<p>Există acces liber la baie și toaletă. Dispon de produse igienice permanente.</p>	<p><b>R/T</b></p>	<p>Există acces liber la baie și toaletă. Dispon de produse igienice permanente.</p>	<p>Încălcarea principiului accesibilității și implicit dreptul la igienă personală.</p>	<p>1. Monitorizarea și evaluarea periodică a accesului și utilizării produselor igienice, pentru a identifica eventualele dificultăți.</p>
<p>critériu 1.3.4. Baia și toaletele sunt accesibile pentru persoanele cu dificultăți locomotorii,</p>	<p>Toate băile și toaletele sunt accesibile pentru persoanele cu mobilitate redusă. Există scaune sau paturi pentru baie, bare și mânăre de sprijin.</p>	<p><b>R/T</b></p>	<p>Toate băile și toaletele sunt accesibile pentru persoanele cu mobilitate redusă. Există scaune sau paturi pentru baie, bare și mânăre de sprijin.</p>	<p>Încălcarea principiului accesibilității și implicit dreptul la igienă personală.</p>	<p>minor</p>

	senzoriale, pentru persoanele imobilizate.			igienă personală.	scăzut	minor	1. Instruirea permanentă a personalului pentru a asigura respectarea demnității, intimității și nevoilor individuale ale beneficiarilor în procesul de igienă personală.
	Criteriul 3.5. Beneficiarii primesc suportul necesar din partea angajaților la igiena personală. Infirmierele folosesc mănuși și alte echipamente în timpul igienei beneficiarilor. Barbierese, tunde la necesitate și lucrează în echipă la cazurile cu dificultăți majore de mobilitate.	<b>R/T</b>	Beneficiarii primesc suportul necesar din partea angajaților la igiena personală. Infirmierele folosesc mănuși și alte echipamente în timpul igienei beneficiarilor. Barbierese, tunde la necesitate și lucrează în echipă la cazurile cu dificultăți majore de mobilitate.				
<b>Standardul 1.4.</b> Beneficiarii au acces la alimentație calitativă, apă potabilă, îmbrăcăminte și încălțăminte, alte bunuri personale conform preferințelor și nevoilor.	Criteriu 1.4.1. Măncarea este în cantitate suficientă, de calitate și în corespundere cu preferințele și nevoile beneficiarilor.	<b>R/P</b>	Măncarea este în cantitate suficientă, meniul este echilibrat. Se respectă dieta beneficiarilor. Lista produselor nu se întocmește cu participarea beneficiarilor.	Încălcarea dreptului la condiții decente de trai/sub alimentație a beneficiarilor.	mediu	moderat	1. Încurajarea implicării active a beneficiarilor în măsura capacității lor în procesul de întocmire a meniului zilnic, pentru a li se respecta preferințele alimentare.
	Criteriu 1.4.2. Beneficiarii au acces permanent la apă potabilă.	<b>R/T</b>	Beneficiarii cu mobilitate redusă au acces la apă potabilă în dormitoare.	Încălcarea dreptului la apă și sanitație.	scăzut	minor	

	<p>Criteria 1.4.3. Măncarea este pregătită și servită în condiții satisfăcătoare, spațiile și condițiile de servit masa sunt apropiate condițiilor familiale.</p>	<p><b>R/T</b></p>	<p>Măncarea este pregătită și servită în condiții bune. Beneficiarii pot avea și produse alimentare personale, unii au frigider în oadaie. La fiecare etaj este o sufragerie dotată cu frigider, aragaz, cuptor cu microunde, mașină de spălat rufe.</p>	<p>Negarea dreptului la hrană adecvată</p>	<p>scăzut</p>	<p>minor</p>	
	<p>Criteria 1.4.4. Beneficiarii dispun de haine și încălțăminte personală (de zi și de noapte).</p>	<p><b>R/T</b></p>	<p>Beneficiarii dispun de haine și încălțăminte personală. O parte din beneficiari folosesc de la depozitul comun încălțăminte eliberată la necesitate de către infirmiere. Hainele sunt spălate și păstrate în condiții sanitare.</p>	<p>Încălcarea dreptului la un trai decent.</p>	<p>scăzut</p>	<p>minor</p>	
	<p>Criteria 1.4.5. Centrul asigură cu încălțăminte și beneficiarii care due lipsă.</p>	<p><b>R/T</b></p>	<p>Centrul asigură cu încălțăminte beneficiarii conform sezonului. Este suficientă și distribuită conform preferințelor și nevoilor.</p>		<p>scăzut</p>	<p>minor</p>	<p>1. Implicarea beneficiarilor în alegerea articolelor de îmbrăcăminte și încălțăminte, pentru a respecta preferințele individuale și a spori confortul și demnitatea acestora.</p>
<p><b>Standardul 1.5.</b> Beneficiarii pot comunica liber cu</p>	<p>Criteria 1.5.1. Telefoanele, scrisorile, email-u</p>	<p><b>R/P</b></p>	<p>Beneficiarii au acces la internet , pot comunica prin</p>	<p>Încălcarea dreptului la corespondență</p>	<p>mediu</p>	<p>moderat</p>	<p>1. Identificarea resurselor suplimentare și a donatorilor</p>

cine dorește și se bucură de dreptul la libertate în Centru.	sunt libere pentru utilizare, fără restricții.		telefon, e-mail, Viber, Messenger, WhatsApp. Beneficiarii nu primesc telefoane din Centru, dacă nu au unul personal.			pentru procurarea telefoanelor, calculatoarele.
	<b>Criteriu 1.5.2.</b> Beneficiarii au asigurat dreptul la comunicare în condiții de intimitate și siguranță.	<b>R/P</b>	Beneficiarii nu au asigurat dreptul la comunicare în condiții de intimitate și siguranță, nu este asigurată confidențialitatea. Telefonul se află în holul instituției.	incălcarea dreptului la comunicare.	mediu	moderat
	<b>Criteriu 1.5.3.</b> Beneficiarii pot comunica în orice limbă, inclusiv în limbajul semnelor, iar instituția le va asigura suport în funcție de nevoi.	<b>R/P</b>	Centrul nu asigură beneficiarii cu translator.	incălcarea dreptului la comunicare.	mediu	moderat
	<b>Criteriu 1.5.4.</b> Beneficiarii au dreptul să primească vizitatori și să meargă în vizite.	<b>R/T</b>	Beneficiarii au dreptul să primească vizitatori și să meargă în vizite.		scăzut	minor
	<b>Criteriu 1.5.5.</b>	<b>R/T</b>	Beneficiarii se pot deplasa liber pe tot teritoriul	incălcarea dreptului la	scăzut	minor

	Beneficiarii se pot deplasa liber pe tot teritoriul Centrului.		Centrul, toate zonele sunt accesibile.	comunicare și liberă circulație.	mediu	moderat	1. Identificarea resurselor pentru amenajarea întregului spațiu exterior.
<b>Standardul 1.6.</b> Centrul oferă un mediu primitor, confortabil și stimulant pentru participarea activă a beneficiarilor.	Criteriu 1.6.1. Există suficient spațiu și zone amenajate pentru activități de grup.	<b>R/P</b>	Există zone comune de interacțiune (bănci, alee amenajată, spațiu pentru activități în grup, bibliotecă). Lipsesc foisoarele și nu toate spațiile din exterior sunt amenajate.		mediu	moderat	1. Modificarea statelor de personal, cu angajarea unui ergoterapeut. 2. Amenajarea unei sere, implicarea beneficiarilor în activități de grădinarit.
	Criteriu 1.6.2. Centrul dispune de resurse și echipamente pentru petrecerea timpului liber.	<b>R/P</b>	Centrul dispune de resurse și echipamente pentru petrecerea timpului liber, există posibilități de a asculta muzică, de a privi TV. Nu este amenajată o seră, beneficiarii nu sunt implicați în creșterea plantelor, legumelor. Lipsște funcția de ergoterapeut.	Încălcarea dreptului la odihnă și agrement.	mediu	moderat	1. Stabilirea de parteneriate pentru organizarea de vizite, excursii, atelier sau evenimente speciale dedicate beneficiarilor Centrului.
	Criteriu 1.6.3. Prestatorul organizează anumite activități culturale și de agrement cu artiști și/sau	<b>R/P</b>	Centrul organizează anumite activități culturale și de agrement cu comunitatea. Sunt organizate întâlniri cu persoane de valoare, publice sau culturale.	Încălcarea drepturilor culturale.	mediu	moderat	



**Tabelul nr. 2. Domeniul 2. Dreptul la cel mai înalt standard de sănătate fizică și mintală**

Standarde de evaluare	Criterii de evaluare	Scor atribuit	Justificare scor	Risc identificat	Nivel de materializare a riscului	Impact	Recomandare
<b>Standardul 2.1.</b> Beneficiarii au acces la asistență medicală primară fără discriminare.	<p>Criteria 2.1.1. Orice beneficiar are acces la servicii de asistență medicală primară în Centru sau în comunitate fără discriminare pe criteriu de limbă, religie, sex, etnie, dizabilitate, vârstă.</p>	<b>R/T</b>	Beneficiarii au acces la servicii de asistență medicală primară în Centru sau în comunitate fără discriminare.		scăzut	minor	
	<p>Criteria 2.1.2. Toți beneficiarii care necesită tratament în domeniul sănătății mintale au acces la suport și îngrijire în serviciu sau sunt referiți la</p>	<b>R/T</b>	Beneficiarii cu probleme de sănătate mintală nu sunt excluse din serviciu din această cauză, dar primesc tratamentul prescris de medicul psihiatru care în baza de contract prestări servicii vizitează beneficiarii o dată în două săptămâni, sau referiți la		scăzut	minor	

	servicii de sănătate.			Centrul de sănătate mintală din municipiu.				
	Criteriu 2.1.3. Toți beneficiarii sunt asigurați medical.	<b>R/T</b>		Toți beneficiarii sunt asigurați medical din partea statului. Angajații Centrului colaborează cu medicul de familie unde sunt la evidență și beneficiază de medicamente compensate. Există și un registru de evidență pentru medicamentele compensate.	mediu	moderat		
	Criteriu 2.1.4. Medicul de familie și/sau medicul psihiatru monitorizează beneficiarii care stau la evidență cu anumite boli cronice sau tulburări de sănătate mintală pe perioada plasamentului în Centru.	<b>R/T</b>		Angajații Centrului colaborează cu medicul de familie, medicul psihiatru în cazul în care nu există personal medical în Centru.	scăzut	minor		
<b>Standard 2.2.</b> Centrul dispune de personal calificat în acordarea asistenței medicale primare.	Criteriu 2.2.1. Personalul deține calificare în acordarea asistenței de prim ajutor.	<b>R/P</b>		Personalul deține calificare în acordarea asistenței de prim ajutor. Administrarea medicamentelor prescrise de medicii specialiști și implementarea planului de	mediu	moderat		1. Includerea în PIA activități de reabilitare fizică. 2. Angajarea în cadrul Centrului a unui kinezoterapeut sau a unui medic reabilitolog.

administrare medicamente prescrise de medicii specialiști, implementarea planului de reabilitare.				reabilitare. Lipsește planul de reabilitare, nu este inclus în PIA.				
<b>Criteriu 2.2.2.</b> Personalul cunoaște modalitatea de accesare a serviciilor de sănătate din comunitate, în caz de necesitate.	<b>R/T</b>		scăzut	Personalul cunoaște modalitatea de accesare a serviciilor de sănătate din comunitate, în caz de necesitate.	scăzut	minor		
<b>Criteriu 2.2.3.</b> Beneficiarii au acces liber la serviciile psihiatruului, inclusiv altul decât cel din Centrul comunitar de sănătate minimală din regiune.	<b>R/T</b>		scăzut	Beneficiarii au acces liber la serviciile psihiatruului. Există un acord de colaborare cu Centrul de sănătate mintală din municipiu.	scăzut	minor		
<b>Criteriu 2.2.4.</b>	<b>R/T</b>		scăzut	Schema de tratament a beneficiarilor este elaborată	scăzut	minor		

					de medicul de familie sau medicul specialist. Angajații colaborează cu medicii și pot administra medicamente beneficiarilor în baza schemei de tratament.						
	Schema de tratament a beneficiarilor o elaborează doar medicul de familie sau medicul specialist (psihiatru, neurolog, cardiolog etc.).				Beneficiarii își dau acordul înformat privind administrarea tratamentului, dar nu toți cunosc istoria medicală.		incălcarea dreptului la exprimarea consimțământului informat.	mediu	moderat		I. Informarea beneficiarilor despre diagnostic, scopul tratamentului, medicamentele administrate.
	Criteriu 2.2.5. Beneficiarii își dau acordul informat privind administrarea tratamentului.	<b>R/P</b>			Angajații și beneficiarii cunosc măsurile de prevenire și combaterii bolilor infecțioase, se organizează instruirea cu personalul și beneficiarii.			scăzut	minor		
	Criteriu 2.2.6. Beneficiarii au acces la măsuri de protecție și siguranță pentru prevenirea și combaterea bolilor infecțioase.	<b>R/T</b>									
<b>Standard 2.3.</b> Reabilitarea fizică și psiho-emoțională contribuie la creșterea	Criteriu 2.3.1. Planurile Individuale de Asistență cuprind activități de	<b>R/P</b>			PIA elaborate standard, nu sunt revizuite periodic și la necesitate. Nu cuprind activități de kinetoterapie, gimnastică, yoga, dans,		incălcarea dreptului la abilitare și reabilitare.	mediu	moderat		I. Revizuirea periodică a planurilor individualizate și includerea activităților de reabilitare fizică: kinetoterapie, gimnastică,

independenței și participării.	reabilitare fizică.	activități de muncă în cadrul centrului.				<p>yoga, dans, activități de muncă în grădini/ seră.</p> <p>2. Colaborarea cu specialiști în reabilitare fizică pentru elaborarea și actualizarea PIA, care să includă exerciții terapeutice, proceduri de recuperare și recomandări specifice.</p>
	<p>1</p> <p>1. Criteriu 2.3.2. Planurile Individuale de Asistență cuprind activități de reabilitare psiho-emoțională.</p>	R/P	<p>1. Includerea în PIA a activităților de grup, discuții pentru suport psih-emoțional, consiliere, pentru întărirea relațiilor interpersonală și îmbunătățirea abilităților de comunicare a beneficiarilor.</p>	moderat		
	<p>2. Criteriu 2.3.3. Beneficiarii au fișe de evaluare kinetoterapeutică a sau evaluare fizică pentru recomandări de masaj.</p>	R/I	<p>1. Funcția de kinetoterapeut este sub moratoriu. Nu este elaborat împreună cu beneficiarul planul de reabilitare. Recomandările pentru masaj, reabilitare, sunt anexate la fișele medicale.</p>	înalt	major	<p>1. Revizuirea stărilor de personal în vederea scoaterii de sub moratoriu a funcției de kinetoterapeut pe 1 unitate, pentru asigurarea unei intervenții recuperatorii eficiente, care va contribui la creșterea gradului de autonomie al beneficiarilor.</p> <p>2. Implicarea beneficiarilor la elaborarea planurilor de reabilitare.</p>

	<p>1. Colaborarea cu instituții specializate în vederea reabilitării fizice a beneficiarilor.</p>	moderat	mediu	moderat	<p>1. Încălcarea dreptului la abilitare și reabilitare.</p>	Beneficiarii au acces la serviciile specializate de reabilitare psiho-socială din afara Centrului, mai puțin la serviciul de reabilitare fizică.	<b>R/P</b>	<p>Beneficiarii sunt referiți la servicii specializate de reabilitare fizică și psiho-socială, dacă necesită.</p>
	<p>1. Organizarea de cursuri de formare în îngrijiri paliative pentru personalul implicat în asistența beneficiarilor cu afecțiuni cronice sau în stadii terminale. 2. Dezvoltarea și integrarea serviciilor de îngrijire paliativă în cadrul centrului pentru a asigura continuitatea și calitatea îngrijirilor.</p>	moderat	mediu	moderat	<p>Încălcarea dreptului la abilitare și reabilitare.</p>	Angajații oferă servicii de îngrijire paliativă însă nu au acces la serviciile paliative specializate din afara Centrului.	<b>R/P</b>	<p>Criteriu 2.3.5. Beneficiarii au acces la servicii paliative specializate, după caz.</p>
		minor	scăzut	moderat	<p>Încălcarea dreptului la abilitare și reabilitare.</p>	Beneficiarii au acces la servicii religioase pentru suport psiho-emoțional.	<b>R/T</b>	<p>Criteriu 2.3.6. Beneficiarii au acces la servicii religioase pentru suport psiho-emoțional</p>
<b>Standard 2.4.</b> Serviciile de sănătate sexuală și reproductivă sunt accesibile	<p>1. Elaborarea și implementarea unui program structurat de instruire și informare destinat beneficiarilor, care să abordeze comprehensiv</p>	major	înalt	major	<p>Negarea dreptului la servicii de sănătate sexuală și reproductivă.</p>	Prestatorul nu organizează activități de instruire și informare privind dreptul la sănătate fizică, mintală, sexuală și reproductivă.	<b>R/I</b>	<p>Criteriu 2.4.1. Prestatorul organizează activități de instruire și informare</p>

beneficiarilor din cadrul Centrului.	privind dreptul la sănătate fizică, mintală, sexuală și reproductivă.						drepturile lor privind sănătatea fizică, mintală, sexuală și reproductivă, confirm prevederilor legale și standardelor naționale. 2. Organizarea de sesiuni de informare și instruire a beneficiarilor privind dreptul la sănătate sexuală și reproductivă, în scopul creșterii gradului de conștientizare asupra aspectelor legate de sănătatea sexuală.
	Criteriu 2.4.2. Beneficiarii au acces la servicii de sănătate sexuală și reproductivă.	<b>R/P</b>	Nu toți beneficiarii au acces la servicii de sănătate sexuală și reproductivă, deoarece majoritatea din ei sunt persoane vârstnice (la necesitate beneficiarele se adresează la ginecologul din policlinică).	Negarea dreptului la servicii de sănătate sexuală și reproductivă.	mediu	moderat	1. Facilitarea accesului beneficiarilor la servicii de sănătate sexuală și reproductivă prin colaborări cu specialiști sau instituții de profil.
	Criteriu 2.4.3. Beneficiarii au acces gratuit la mijloace moderne de contracepție.	<b>R/I</b>	Beneficiarii nu au acces la mijloace moderne de contracepție (nu sunt procurate), din motivul că majoritatea beneficiarilor sunt persoane vârstnice sau sunt ținute la pat.	Negarea dreptului la servicii de sănătate sexuală și reproductivă.	înalt	major	1. Accesul beneficiarilor la mijloace moderne de contracepție prin parteneriate cu unități medicale sau organizații specializate. 2. Informarea și consilierea beneficiarilor privind metodele contraceptive disponibile, avantajele și modul corect de utilizare.

	<p>3. Promovarea educației sexuale și a dreptului la sănătate reproductivă în rândul beneficiarilor, pentru a încuraja responsabilitatea în utilizarea mijloacelor contraceptive.</p>		
<p>Criteriau 2.4.4. Personalul asigură confidențialitate a privind utilizarea mijloacelor de contracepție și accesarea serviciilor de sănătate sexuală și reproductivă.</p>	<p><b>R/P</b></p>	<p>Subiectele despre sănătate sexuală și reproductivă, utilizarea mijloacelor de contracepție nu sunt cunoscute de către beneficiari.</p>	<p>Negarea dreptului la viața privată.</p>
	<p>moderat</p>	<p>mediu</p>	<p>moderat</p>
<p>Criteriau 2.4.5. Beneficiarii iau decizii informate privind utilizarea</p>	<p><b>R/P</b></p>	<p>Angajații nu discută cu beneficiarii la necesitate, și nu le oferă posibilitatea să ia decizii privind utilizarea metodelor de contracepție.</p>	<p>Negarea dreptului la consimțământ informat.</p>
			<p>1. Sprijinirea beneficiarilor în luarea deciziilor informate privind utilizarea metodelor de contracepție. 2. Informațiile oferite să fie adaptate nivelului de</p>

	metodelor de contracepție sau alte servicii de sănătate sexuală și reproductivă.						înțelegere al beneficiarilor, pentru a promova autonomia și protejarea sănătății reproductive.
--	--	--	--	--	--	--	--

**Tablel nr. 3. Domeniul 3. Dreptul la capacitate juridică, la libertate și securitate personală**

Standarde de evaluare	Criterii de evaluare	Scor atribuit	Justificare scor	Risc identificat	Nivelul de materializare a riscului	Impact	Recomandare
<b>Standardul 3.1:</b> Beneficiarii decid tipul de asistență și îngrijire în baza nevoilor și preferințelor	Criteriu 3.1.1. Preferințele beneficiarilor constituie o prioritate în deciziile care îi privesc	R/P	Unii beneficiari care sunt mai independenți pot să-și expună opinia și să decidă la ce activități participă. Beneficiarii nu participă la luarea deciziilor privind meniul zilnic.	Negarea voinței și preferințelor persoanelor, implicit a principiilor de bază ale Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități	mediu	moderat	1. Adaptarea metodelor de comunicare și consultare pentru a include și beneficiarii cu niveluri diferite de independență, folosind suport vizual, gesturi, limbaj simplificat sau tehnologii asistive, astfel încât fiecare să poată exprima preferințele și nevoile proprii. 2. Implicarea beneficiarilor în deciziile care îi privesc, inclusiv la luarea deciziilor privind meniul pentru alimentație.

	<p>1. Asigurarea unui mecanism formal de solicitare a sistemului anticipat al serviciilor: În cazul în care beneficiarul dorește încetarea serviciilor înainte de termen, trebuie să existe o procedură clară prin care solicitarea să fie analizată de o comisie interdisciplinară sau de personalul responsabil, evaluând impactul deciziei și consecințele asupra beneficiarului.</p> <p>2. Implicarea beneficiarilor în procesul decizional: beneficiarii trebuie să fie consultați și să li se ofere posibilitatea de a-și exprima opinia și motivele, respectându-se principiul participării și demnității.</p>	moderat	mediu	Negarea voinței și preferințelor persoanelor	Beneficiarii sunt referiți pentru plasament și asistență în baza deciziei AGSSI și acumularea dosarului de plasament de către STAS. Persoanele care au discernământ decid pentru sine dacă suspendă prestarea serviciului pentru o perioadă sau solicită încetarea dacă există alte opțiuni de trai în comunitate.	R/P	<p>3.1.2. Beneficiarii decid sistarea sau încetarea prestării serviciilor înainte de perioada menționată în Acord/Contract</p>	<p>1. Implicarea și conlucrarea cu membrii familiei sau prietenii/ alte persoane de încredere în luarea deciziilor privind modul de asistență și îngrijire a beneficiarului.</p> <p>2. Respectarea dreptului la confidențialitate și autonomie în procesul decizional, chiar și în absența rudelor familiei,</p>
	Beneficiarii nu se consultă cu membrii familiei, prietenii, alte persoane de încredere în luarea unor decizii privind modul de asistență și îngrijire. Modul de asistență și îngrijire este decis de către personalul Centrului.	moderat	mediu	Negarea dreptului la servicii de sprijin în luarea deciziilor	Beneficiarii nu se consultă cu membrii familiei, prietenii, alte persoane de încredere în luarea unor decizii privind modul de asistență și îngrijire. Modul de asistență și îngrijire este decis de către personalul Centrului.	R/P	<p>3.1.3. Beneficiarii au dreptul să se consulte cu membrii familiei, prietenii, alte persoane de încredere în luarea unor</p>	

	decizii privind modul de asistență și îngrijire							prin implicarea beneficiarilor în măsura posibilităților lor și prin consultarea persoanelor desemnate de aceștia ca fiind de încredere.
	<p><b>Criteriu 3.1.4.</b> Personalul din cadrul Centrului este instruit privind modalitatea de a oferi suport beneficiarilor pentru a-și exprima preferințele și a face alegeri în Centru</p>	<b>R/P</b>	<p>Personalul Centrului este instruit privind modalitatea de a oferi suport persoanelor pentru a-și exprima preferințele și a face alegeri în serviciu, în cazurile beneficiarilor tînuiți, angajații Centrului iau decizii în locul lor.</p>	Negarea dreptului la sprijin în luarea deciziilor	mediu	moderat	<p>1.Organizarea sesiunilor de instruire pentru personalul Centrului privind modalitatea de a oferi suport beneficiarilor pentru a-și exprima părerile și preferințele. 2.Crearea unui mediu organizațional care promovează respectul pentru demnitatea și autonomia beneficiarilor, inclusiv prin politici interne clare care interzic luarea deciziilor în locul acestora fără consultare și consimțământ.</p>	
<b>Standardul 3.2.</b> Centrul dispune de proceduri clare pentru tratamentul și oferirea asistenței fără consimțământul beneficiarului	<p><b>Criteriu 3.2.1.</b> Îngrijirea și tratamentul beneficiarului se bazează pe consimțământul liber și informat</p> <p><b>Criteriu 3.2.2.</b> Prestatorul de servicii dispune de</p>	<b>R/T</b>	<p>Îngrijirea și tratamentul persoanei se bazează pe consimțământul liber și informat al beneficiarilor.</p>	Negarea dreptului la consimțământ liber și informat	scăzut	minor		
		<b>R/P</b>	<p>Nu dispune de proceduri clare pentru tratament sau internare involuntară (fără consimțământ), există</p>	Negarea dreptului la sănătate mintală	mediu	moderat	<p>1.Elaborarea unor proceduri clare, scrise privind tratamentul sau internarea involuntară a beneficiarilor.</p>	

	proceduri clare pentru tratament sau internare involuntară (fără consimțământ)		acordul/dezacordul beneficiarului pentru tratament la fișa medicală. În situații de urgență, beneficiarii sunt internați la Spitalul de Psihiatrie Chișinău. Angajații se conduc după protocoalele Ministerului Sănătății.	Negarea drepturilor procedurale	mediu	moderat	conform prevederilor Legii nr. 1402/1997 privind sănătatea mintală. 2. Respectarea cadrului legal și informarea reprezentanților legali sau autorității tutelare (dacă este cazul) la internarea beneficiarilor în alte instituții medicale. 3. Internarea involuntară trebuie să fie aplicată doar în situații strict justificate, când beneficiarul prezintă tulburări mintale care pun în pericol integritatea sa fizică sau a altora, iar consimțământul liber și informat nu poate fi obținut.
	<p>Criteria 3.2.3. Beneficiarii cunosc procedurile de contestare a tratamentului și depunere a plângerilor pentru tratament /internare involuntară</p>	<b>R/P</b>	Beneficiarii pot refuza tratament prin contestație, însă nu sunt proceduri clare de contestare a tratamentului și depunere a plângerilor pentru tratament /internare involuntară.				<p>1. Elaborarea de către prestator a unei proceduri clare, scrise privind contestația tratamentului și de depunere a plângerilor și informarea beneficiarilor.</p> <p>2. Elaborarea unor materiale informative clare și accesibile pentru beneficiari, care să explice drepturile lor privind contestația tratamentului medical și procedura de depunere a plângerilor referitoare la internarea involuntară și tratamentul</p>

<p><b>Standardul 3.3.</b> Capacitatea juridică a beneficiarilor constituie o prioritate în luarea deciziilor privind asistența și îngrijirea în serviciu</p>	<p>Criteria 3.3.1. Personalul interacționează cu beneficiarii în mod accesibil pentru capacitatea lor de înțelegere și de luare a deciziilor</p>	<p><b>R/P</b></p>	<p>Personalul utilizează un limbaj simplu și accesibil, dacă e nevoie cu semne sau explicații simple, însă lipsesc instruirile în acest domeniu.</p>	<p>Negarea dreptului la informare și sprijin în luarea deciziilor</p>	<p>mediu</p>	<p>moderat</p>	<p>forțat, conform Legii nr. 1402/1997 privind sănătatea mintală</p> <p>1. Formarea personalului în tehnici și metode de comunicare adaptate persoanelor cu deficiențe senzoriale și de vorbire.</p> <p>2. Implementarea unor proceduri interne clare care să prevadă modalități specifice de comunicare cu persoanele cu dificultăți senzoriale și verbale, asigurând dreptul acestora la informare corectă și consimțământ liber și informat.</p> <p>3. Utilizarea suporturilor vizuale, tactile sau tehnologice (de exemplu, pictograme, tablete cu aplicații specializate, dispozitive de amplificare a sunetului) pentru facilitarea înțelegerii și exprimării opiniilor de către beneficiari.</p> <p>4. Asigurarea accesibilității informațiilor scrise și orale, prin utilizarea unui limbaj simplificat, clar și structurat,</p>
--	--	-------------------	--	---	--------------	----------------	--

									evitând termeni tehnici neînțeleși și oferind posibilitatea de a repeta sau reformula informațiile.
	<p>Criteria 3.3.2. Prestatorul de servicii oferă informații clare despre diagnostic, tratament, importanța implicării utilizatorului de servicii în activitățile de suport și îngrijire</p>	<b>R/T</b>		<p>Prestatorul oferă informații clare despre diagnostic, tratament și importanța lui, doar beneficiarilor ce se interesează și au capacități de a percepe informația.</p>	<p>Negarea dreptului la informare și sprijin în luarea deciziilor</p>	scăzut	minor		
	<p>Criteria 3.3.3. Beneficiarii pot numi o persoană de încredere (cu sau fără mandat de ocrotire) pentru a fi consultată în luarea deciziilor care îl privesc</p>	<b>R/T</b>		<p>Beneficiarii cunosc că pot numi o persoană de încredere pentru a fi consultată în luarea deciziilor care îl privesc, relaționează cu rudele dacă au nevoie de a se consulta, însă în cele mai dese cazuri sunt ajutați de as. medicală și asistenții sociali.</p>	<p>Negarea dreptului la informare și sprijin în luarea deciziilor, a capacității juridice</p>	scăzut	minor		
	<p>Criteria 3.3.4. Prestatorul va opta în mod prioritar pentru</p>	<b>R/T</b>		<p>Prestatorul optează în mod prioritar pentru serviciile de suport și măsuri de ocrotire</p>	<p>Negarea dreptului la informare și sprijin în</p>	scăzut	minor	<p>1. Instruirea periodică a angajaților cu privire la principiile autonomiei, ale deciziei sprijinite, pentru a</p>	

	serviciile de suport și măsuri de ocrotire în luarea deciziilor în locul instituției tutelatei		În luarea deciziilor în locul instituției tutelatei.	luarea deciziilor, a capacității juridice			reduce tendința de a lua decizii în locul beneficiarilor și a promova participarea activă a acestora la propria viață.
<b>Standardul 3.4.</b> Beneficiarii au dreptul la confidențialitate și acces la dosarele personale	Criteriu 3.4.1 Fiecare beneficiar are un dosar personal	<b>R/T</b>	Beneficiarii au un dosar personal Și cunosc despre existența în serviciu a dosarului personal, dacă au nevoie au acces la informațiile din dosar	Negarea dreptului la viața privată	scăzut	minor	
	Criteriu 3.4.2 Beneficiarii pot completa informațiile din dosar cu opiniile lor, cu poze sau alte materiale	<b>N/A</b>	În dosare nu se includ poze sau alte materiale În dosare se anexează doar informația oficială, de bază.	Negarea dreptului la viața privată			
	Criteriu 3.4.3 Dosarele beneficiarilor sunt păstrate în condiții care asigură confidențialitatea datelor	<b>R/T</b>	Dosarele beneficiarilor sunt păstrate în condiții care asigură confidențialitatea datelor, sunt codificate cu număr, păstrate într-un spațiu separat, cu acces restricționat.	Negarea dreptului la viața privată	scăzut	minor	

	<p>Criteria 3.4.4 Prestatorul are politică de prelucrare a datelor cu caracter personal în Centru</p>	R/T	<p>Prestatorul are politică de prelucrare a datelor cu caracter personal în serviciu. Personalul serviciului a fost instruit la acest capitol.</p>	Negarea dreptului la viața privată	scăzut	minor	
--	---	-----	--	------------------------------------	--------	-------	--

**Tabelul nr. 4. Domeniul 4. Dreptul la protecție împotriva torturii, rețelor tratamente și violenței**

Standarde de evaluare	Criterii de evaluare	Scor atribuit	Justificare scor	Risc identificat	Probabilitate de materializare	Impact	Recomandare
Standardul 4.1. Beneficiarii au protecție împotriva violenței.	<p>Criteria 4.1.1. Angajații tratează beneficiarii cu respect și demnitate.</p>	R/T	<p>Angajații tratează beneficiarii cu respect și demnitate.</p>	<p>Risc de tratament inuman și/sau degradant</p>	scăzut	minor	<p>1. Instruirea periodică a personalului privind procedura de protecție a beneficiarilor împotriva abuzurilor, cu accent pe definiția clară a abuzului, neglijării, discriminării și tratamentului degradant și modalități de identificare, raportare și gestionare a cazurilor de abuz. 2. Informarea personalului despre consecințele nerespectării procedurii.</p>



<p><b>Standardul 4.2.</b> Prestatorul utilizează metode alternative în locul izolării și conțenționării în situații de criză.</p>	<p>serviciu sau în afara acestuia).</p> <p><b>Criteriul 4.2.1.</b> Beneficiarii nu sunt izolați sau conțenționați în situații de criză</p>	<p><b>R/T</b></p>	<p>traficului de ființe umane (bărbați).</p> <p>Nu au fost sesizate plângeri din partea beneficiarilor precum că sunt izolați sau conțenționați în situații de criză.</p> <p>În caz de situații de criză a stării de sănătate mintală beneficiarii sunt internați la Spitalul Psihiatric Chighinău.</p>	<p>Risc de tratament inuman și/sau degradant</p>	<p>scăzut</p>	<p>minor</p>	<p>1. Menținerea principiului respectării demnității și libertății beneficiarilor, evitând izolarea forțată sau utilizarea oricărui măsuri de conțenționare fizică, mecanică sau chimică, în conformitate cu standardele internaționale privind drepturile persoanelor cu dizabilități.</p>
<p><b>Criteriul 4.2.2.</b> Centrul dispune de alternative la măsurile de izolare și conțenționare.</p>	<p><b>Criteriul 4.2.2.</b> Beneficiarii nu s-au plâns că ar fi izolați sau conțenționați. Angajații au relatat că nu folosesc măsuri de pedeapsă. În cazuri de criză, beneficiarii le sunt administrate cu preparate de liniștire, sedative și este apelat serviciul 112.</p>	<p><b>R/P</b></p>	<p>Beneficiarii nu s-au plâns că ar fi izolați sau conțenționați. Angajații au relatat că nu folosesc măsuri de pedeapsă. În cazuri de criză, beneficiarii le sunt administrate cu preparate de liniștire, sedative și este apelat serviciul 112.</p>	<p>Aplicarea rețelilor tratamente.</p>	<p>mediu</p>	<p>moderat</p>	<p>1. Identificarea și aplicarea unor alternative la măsurile de izolare și conțenționare prin promovarea unor practice centrate pe nevoile beneficiarilor.</p> <p>2. Instruirea obligatorie și periodică a personalului medical și auxiliar (infermieri, asistenți) în tehnici non-violente de gestionare a crizelor, cum ar fi metodele de de-escaladare, comunicarea empatică și intervenția centrată pe respectarea demnității</p>



	de izolare sau conținătoare sunt înregistrate și raportate conform procedurii.							completă și coerentă a situațiilor, facilitând astfel intervenția rapidă, monitorizarea și luarea deciziilor adecvate în interesul beneficiarilor. 2. Instruirea personalului privind importanța și modalitățile corecte de înregistrare și raportare a acestor situații, pentru a preveni abuzurile și a respecta drepturile beneficiarilor.
<b>Standardul 4.3.</b> Beneficiarii nu sunt expuși unor tratamente fără consimțământul informate.	Criteriul 4.3.1 Centrul nu acceptă medicamente și oferă tratamente de ambulator în schimbul unor privilegii de la vânzătorii de medicamente.	<b>R/T</b>	Există transparență în procurarea și administrarea medicamentelor (conform registrelor).	scăzut	minor			
	Criteriul 4.3.2. Avorturile nu se efectuează fără acordul persoanei însărcinate.	<b>R/T</b>	Avorturile nu se efectuează fără acordul persoanei însărcinate, se realizează doar cu acordul informat. În Centru nu au fost înregistrate astfel de cazuri.	scăzut	minor			

	<p>Criteriaul 4.3.3. Sterilizarea<sup>12</sup> beneficiarilor se efectuează doar după informarea persoanei despre toate metodele de contracepție existente și disponibile.</p>	<b>R/T</b>	Conform informației prezentate în Centru nu se practică sterilizarea.		scăzut	minor	
	<p>Criteriaul 4.3.4. Extracția dentară se efectuează doar în cazurile în care toate măsurile de tratament nu au dat rezultate.</p>	<b>R/T</b>	Extracția dentară se efectuează doar în cazurile în care toate măsurile de tratament nu au dat rezultate.		scăzut	minor	
<p><b>Standardul 4.4.</b> Beneficiarii au protecție împotriva torturii și reținerii ilegale și tratamentelor inumane.</p>	<p>Criteriaul 4.4.1. Beneficiarii au acces la procedurile de plângeri, în mod confidențial, dacă consideră că asistența și îngrijirea în</p>	<b>R/T</b>	Beneficiarii au acces la procedurile de plângeri, în mod confidențial, Cunosce serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități, Avocatul Poporului. În Centru sunt	Negarea dreptului la protecție împotriva reținerii ilegale și tratamentelor inumane	scăzut	minor	

<sup>12</sup> Sterilizarea este contracepția chirurgicală a unei femei sau a unui bărbat care împiedică irevocabil procrearea. Procedura este una cu efect permanent, fertilitatea nu mai revine.

	serviciu nu corespunde nevoilor și drepturilor.	R/P	afășate nr de tel. la care pot apela în caz de urgență.	Negarea dreptului la protecție împotriva relelor tratamente	mediu	moderat	<p>1. Informarea și consilierea beneficiarilor despre drepturile lor și modalitățile de raportare a torturii și relelor tratamente, folosind materiale adaptate nivelului lor de înțelegere și asigurând accesul la asistență juridică și psihologică.</p> <p>1. Elaborarea și implementarea unui plan de prevenire și combatere a torturii și relelor tratamente, care să includă măsuri concrete de prevenție, intervenție și monitorizare, persoanele responsabile, resurse pentru implementare, în conformitate cu standardele internaționale și recomandările MNPT.</p> <p>2. Instruirea obligatorie și periodică a întregului personal privind prevenirea torturii, identificarea și raportarea cazurilor de abuz, precum și aplicarea măsurilor de protecție, conform</p>
	Criteriul 4.4.2. Beneficiarii sunt protejați dacă raportează cazurile de tortură și rele tratamente în serviciu	R/P	Centrul nu aplică măsuri de sancționare, dacă raportează cazuri de abuz sau rele tratamente.	Negarea dreptului la protecție împotriva relelor tratamente	mediu	moderat	
	Criteriul 4.4.3. Prestatorul de serviciu dispune de un Plan de prevenire și combatere a torturii și relelor tratamente în conformitate cu recomandările Mecanismul Național de Prevenire a Torturii (MNPT).	R/I	Prestatorul de serviciu nu dispune de un Plan de prevenire și combatere a torturii și relelor tratamente.	Negarea dreptului la protecție împotriva relelor tratamente,	înalt	major	

	<p><b>Criteriul 4.4.4.</b> Prestatorul de serviciu întreprinde măsuri disciplinare și/sau legale împotriva oricărei persoane care aplică măsuri de tortură și re le tratamente în serviciu.</p>	<p><b>R/T</b></p>	<p>În planul anual de instruire sunt incluse tematici de prevenire a oricărei forme de abuz. Nu s-au înregistrat cazuri de întreprindere a măsurilor disciplinare și/sau legale.</p>		scăzut	minor	<p>recomandărilor MNPT și a procedurilor interne. 1. Instruirea în permanență a personalului privind obligațiile legale și etice de a preveni și raporta orice formă de abuz, precum și consecințele disciplinare și penale ale aplicării torturii, pentru a crea un climat de responsabilitate și respect față de drepturile omului.</p>
	<p><b>Criteriul 4.4.5.</b> Beneficiarii au acces la persoanele imputernicite prin mandat de ocrotire și se pot întâlni cu aceștia în mod confidențial.</p>	<p><b>R/T</b></p>	<p>Beneficiarii au acces la persoanele imputernicite prin mandat de ocrotire și se pot întâlni cu aceștia în mod confidențial.</p>		scăzut	minor	

**Tabelul nr.5. Domeniul 5 Dreptul la viață independentă și trai în comunitate**

Standarde de evaluare	Criterii de evaluare	Scor atribuit	Justificare scor	Risc identificat	Nivelul de materializare a riscului	Impact	Recomandare	
Standardul 5.1. Beneficiarii primesc suport pentru autonomie personală	Criteriu 5.1.1. Beneficiarii cunosc motivele aflării în Centru	<b>R/T</b>	Beneficiarii cunosc motivele aflării sale în serviciu. Sunt admiși în Centru cu acordul lor informat.		scăzut	minor		
	Criteriu 5.1.2. Beneficiarii cunosc că pot solicita prestatorului sistarea sau încetarea prestării serviciului	<b>R/P</b>	Nu toți beneficiarii nu cunosc că pot solicita prestatorului sistarea sau încetarea prestării serviciului.	nerespectarea dreptului la informare și autonomie personală.	mediu	moderat	1. Informarea beneficiarilor despre oportunitățile de ieșire din serviciu, riscuri. 2. Implicarea beneficiarilor în luarea deciziilor care îi privesc, precum și acces la datele cu caracter personal în condiții de confidențialitate.	
	Criteriu 5.1.3. Beneficiarii cunosc dreptul lor la o parte din prestațiile bănești în cazul admiterii în Centru	<b>R/P</b>	Beneficiarii cunosc dreptul lor la o parte din prestațiile bănești în cazul admiterii în Centru.			mediu	moderat	
	Criteriu 5.1.4. Beneficiarii au dreptul să se implice în activitățile de	<b>R/P</b>	Unii beneficiari se implică în activitățile de gospodărie în cadrul serviciului. În Centru lipsește ergoterapeutul.	nerespectarea dreptului la informare și autonomie personală	mediu	moderat	1. Angajarea în Centru a unui ergoterapeut. 2. Implicarea beneficiarilor în diferite activități (gospodărești, sportive,	

	gospodărie în cadrul Centrului și alte activități de interes pentru a-și menține abilitățile de autonomie și trai independent						artistic, culturale) din cadrul Centrului, cu respectarea nevoilor și capacităților individuale a fiecărui beneficiar.
	<p><b>Criteriu 5.1.5.</b> Beneficiarii cunosc dreptul de a accesa serviciile din comunitate (medicul de familie, oficiul poștal, serviciul de asistență socială comunitară, biserica etc.)</p>	<b>R/T</b>	Beneficiarii cunosc că pot merge la oficiul poștal, medic de familie, biserica din comunitate.		scăzut	minor	
<b>Standard 5.2a</b> Beneficiarii pot accesa servicii de educație și suport pentru angajare și activități de voluntariat	<p><b>Criteriu 5.2.1.</b> Prestatorul serviciului oferă informații beneficiarilor despre oportunitățile de educație vocațională și oportunitățile de angajare</p>	<b>R/I</b>	Prestatorul de servicii nu are incluse în planul de dezvoltare a instituției măsuri de implicare a beneficiarilor la diferite cursuri de instruire sau oportunități de angajare, ele nu sunt incluse în PIA.	nerespectarea dreptului la informare și muncă	înalt	major	<p>1. Informarea beneficiarilor despre oportunitățile de angajare și suportul personalului din serviciu în acest scop.</p> <p>2. Încheierea unor acorduri de colaborare dintre Centrul de plasament, instituțiile educaționale și angajatori pentru crearea unor oportunități de formare</p>

	<p>profesională adaptată capacităților beneficiarilor.</p>							
<p>Criteria 5.2.2 Angajații cunosc serviciile de suport pentru angajarea beneficiarilor (în cazul celor cu dizabilități) și oferă asistență în accesarea acestora</p>	<p><b>R/I</b></p>	<p>Beneficiarii nu accesează serviciile de suport pentru angajare și nu sunt ghidați la acest aspect de către personalul Centrului. Activitățile acestea nu fac parte din PIA</p>	<p>nerespectarea dreptului la informare despre oportunitățile de angajare și muncă</p>	<p>înalt</p>	<p>major</p>	<p>1. Instruirea personalului din serviciu despre suportul beneficiarilor la angajare, participare la diferite evenimente (voluntariat) din comunitate. 2. Elaborarea planului individualizat de asistență cu includerea activităților de sprijin și informare a beneficiarilor la angajare și muncă.</p>	<p>major</p>	<p>1. Informarea beneficiarilor despre oportunitățile de angajare, cursuri de instruire. 2. Încheierea unui acord de colaborare și colaborarea cu ANOFM.</p>
<p>Criteria 5.2.3. Beneficiarii sunt informați despre oportunitățile de instruire din comunitate sau alte oportunități și sunt sprijiniți să participe</p>	<p><b>R/I</b></p>	<p>Beneficiarii nu sunt informați despre oportunitățile de instruire din comunitate sau alte oportunități și nici nu participă la aceste activități.</p>	<p>nerespectarea dreptului la informare despre oportunitățile de instruire și orientare profesională</p>	<p>înalt</p>	<p>major</p>	<p>1. Informarea beneficiarilor despre oportunitățile de angajare, cursuri de instruire. 2. Încheierea unui acord de colaborare și colaborarea cu ANOFM.</p>	<p>major</p>	<p>1. Informarea beneficiarilor despre oportunitățile de angajare, cursuri de instruire. 2. Încheierea unui acord de colaborare și colaborarea cu ANOFM.</p>
<p>Criteria 5.2.4. Beneficiarii se pot implica în activități de voluntariat la nivel de comunitate</p>	<p><b>R/P</b></p>	<p>Beneficiarii nu sunt implicați în acțiuni de voluntariat pe motiv că majoritatea dintre ei sunt persoane vârstnice și persoane cu dizabilități. Centrul nu are menționat în planul de dezvoltare</p>	<p>nerespectarea dreptului la incluziune socială, în comunitate</p>	<p>mediu</p>	<p>moderat</p>	<p>Beneficiarii nu sunt implicați în acțiuni de voluntariat pe motiv că majoritatea dintre ei sunt persoane vârstnice și persoane cu dizabilități. Centrul nu are menționat în planul de dezvoltare</p>	<p>moderat</p>	<p>1. Organizarea de vizite în familie și comunitate, pentru a învăța deprinderi sociale, gestionarea banilor și pentru a cunoaște serviciile locale disponibile. 2. Participarea la activități comunitare organizate de</p>

			acțiuni de implicare a beneficiarilor în acțiuni de voluntariat.	nerespectarea dreptului la muncă și incluziune socială	mediu	moderat	școli, biserici, ONG-uri sau APL pentru a stimula sentimentul de apartenență și responsabilitate socială. 1. Elaborarea de către prestator a unei proceduri clare de monitorizare a muncii ocazionale prestate de către beneficiarii Centrului, cu stabilirea criteriilor și condițiilor în care beneficiarii pot desfășura muncă ocazională.
Criteriu 5.2.5. Prestatorul serviciului dispune de proceduri clare de monitorizare a muncii ocazionale în comunitate a beneficiarilor	<b>R/P</b>	Beneficiarii nu prestează munci ocazionale în comunitate. Lipsesc procedurile de monitorizare a muncii ocazionale a beneficiarilor.					
Criteriu 5.2.6. Beneficiarii pot fi angajați în afara Centrului și pot beneficia de un program restrâns de asistență	<b>R/P</b>	În afara Centrului oficial sunt angajați trei beneficiari.	nerespectarea dreptului la muncă și incluziune socială	mediu	moderat		1. Acordarea suportului de către personalul Centrului la angajarea beneficiarilor în cadrul instituției și în comunitate. 2. Asistență socială și psihologică în adaptarea la noul loc de muncă. 3. Monitorizarea și sprijinul continuu pe durata angajării pentru a interveni prompt în caz de dificultăți.
<b>Standard 5.3.</b> Beneficiarii sunt sprijiniți să participe la viața publică și politică	<b>R/P</b>	Criteriu 5.3.1. Prestatorul serviciului oferă informații beneficiarilor despre	nerespectarea dreptului de participare la diferite evenimente cu scopul	mediu	moderat		1. Informarea beneficiarilor despre evenimentele publice din comunitate și acordarea suportului pentru participare. 2. Colaborarea cu APL și serviciile din comunitate

	evenimentele publice organizate la nivel de comunitate		beneficiarii merg la unele evenimente. Prestatorul oferă posibilitatea de a participa la diferite evenimente organizate în Centru.	integrării beneficiarului în societate			pentru a crea un mediu comunitar prietenos și incluziv. 3. Implicarea beneficiarilor în proiecte de voluntariat care să faciliteze interacțiunea cu membrii comunității.
	Criteria 5.3.2. Beneficiarii participă la vot	<b>R/T</b>	Toți beneficiarii au posibilitatea de a-și exercita dreptul la vot, pentru acesta membrii biroului electoral al secției de votare din localitate se deplasează în Centru, în ziua alegerilor, cu urna mobilă. În holul instituției sunt amplasate cabine de vot pentru beneficiari. Centrul deține un registru de evidență a persoanelor cu drept de vot.	scăzut	minor		
	Criteria 5.3.3. Beneficiarii primesc suport pentru perfectarea actelor necesare pentru exercitarea dreptului la vot	<b>R/T</b>	Persoanele din serviciu sunt asistați de către asistenții sociali din cadrul Centrului la perfectarea actelor de identitate.	scăzut	minor		

	Beneficiarilor le este asigurat accesul la informațiile electorale, care sunt afișate pe panourile din holul instituției. Centrul este vizitat de candidații electorali sau reprezentanții acestora în perioada electorală.		scăzut	minor	
<p><b>Criteriu 5.3.4.</b> Beneficiarii au dreptul de a se implica în viața politică</p>	<b>R/T</b>	Beneficiarii nu sunt privați de dreptul de a participa la viața politică și de fi membru al unei formațiuni politice sau religioase. Centrul are o biserică pe teritoriu și este vizitat de alte organizații religioase (biserica baptistă, evanghelistă, martorii lui Iehova).	scăzut	minor	
<p><b>Criteriu 5.3.5.</b> Personalul sprijină beneficiarii în aderarea la organizații politice, sociale, religioase</p>	<b>R/T</b>	Prestatorul de servicii oferă informații beneficiarilor despre evenimentele organizate în comunitate, doar o parte din ei merg la unele evenimente.	scăzut	minor	
<p><b>Standard 5.4.</b> Beneficiarii primesc suport pentru a participa la activități culturale, sportive religioase, sportive și de agrement din comunitate</p>	<b>R/P</b>	Beneficiarilor este oferită informații despre evenimentele culturale, religioase, sportive și de agrement din comunitate	mediu	moderat	Implicarea și participarea beneficiarilor la evenimentele culturale, religioase din comunitate, acordarea suportului pentru beneficiari de a participa la aceste evenimente prin: 1. oferirea suportului beneficiarilor de către angajați pentru participare la evenimente culturale, religioase, sportive și de agrement din comunitate.





**Tabelul nr. 6. Domeniul 6 Managementul institutiei**

Standarde de evaluare	Criterii de evaluare	Scor atribuit	Justificare scor	Risc identificat	Nivelul de materializare a riscului	Impact	Recomandare
<b>Standardul 6.1.</b> Serviciul social prestat este acreditat.	<p>Criteria 6.1.1. Centrul dispune de un Regulament de organizare și funcționare a serviciului</p> <p>Criteria 6.1.2. Serviciul dispune de standarde minime de calitate</p> <p>Criteria 6.1.3. Serviciul este acreditat de către Inspectoratul Social de Stat</p> <p>Criteria 6.1.4. Centrul dispune de proceduri și politici interne clare de organizare și funcționare a serviciului</p>	<p><b>R/T</b></p> <p><b>R/T</b></p> <p><b>R/T</b></p> <p><b>R/P</b></p>	<p>Centrul dispune de un Regulament de organizare și funcționare a serviciului.</p> <p>Centrul dispune de standarde minime de calitate, aprobate în anul 2020.</p> <p>Centrul este acreditat de către Inspectoratul Social de Stat.</p> <p>Centrul nu dispune de proceduri și politici interne de organizare și funcționare a serviciului, dar care se ghidează în activitatea sa după Anexele de la Regulamentul de organizare și funcționare (de admitere, de suspendare/sistare a serviciului).</p>	<p>Riscul încălcării sistematice a drepturilor omului</p> <p>Riscul încălcării sistematice a drepturilor omului</p> <p>Riscul încălcării sistematice a drepturilor omului</p> <p>Riscul încălcării sistematice a drepturilor omului</p>	<p>scăzut</p> <p>scăzut</p> <p>scăzut</p> <p>mediu</p>	<p>minor</p> <p>minor</p> <p>minor</p> <p>moderat</p>	<p>I. Aprobarea proceduri și politici interne clare de organizare și funcționare a Centrului ( de admitere, de suspendare/sistare a serviciului, de depunere a plângerilor, de monitorizarea muncii ocazionale).</p>

<u>Standard 6.2.</u>		<b>R/T</b>	Prestatorul dispune de organigrama serviciului și statele de personal aprobate.		scăzut	minor	
Criteriu 6.2.1. Prestatorul dispune de organigrama serviciului și statele de personal aprobate.		<b>R/T</b>	Prestatorul dispune de organigrama serviciului și statele de personal aprobate.		scăzut	minor	
Criteriu 6.2.2. În Centru toate funcțiile ocupate conform statelor de personal	<b>R/P</b>	<b>R/P</b>	În Centru toate funcțiile sunt ocupate conform statelor de personal. Sub motororia sunt următoarele funcții: kinetoterapeut, secretar, economist principal. Funcțiile vacante sau temporar vacante sunt suplinite temporar prin cumul ( perioade îndelungate) sau cumulare.		mediu	moderat	1. Întreprinderea măsurilor necesare pentru suplinirea funcțiilor vacante. 2. Concluzarea cu ANOFM, alte instituții în scopul identificării personalului calificat pentru funcțiile vacante. 3. Asigurarea unui număr adecvat de angajați pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.
Criteriu 6.2.3. Prestatorul are un plan de dezvoltare profesională a angajaților	<b>R/P</b>	<b>R/P</b>	Prestatorul are un plan de dezvoltare profesională a angajaților, doar personalul medical au instruiți cu anumite tematici, personalul din domeniul social participă periodic la unele instruiți organizate de ONG-uri. Lipsesc instruirile organizate de ONG-uri. Lipsesc instruirile organizate de ONG-uri. Lipsesc instruirile organizate de ONG-uri.	Riscul încălcării sistematice a drepturilor omului, încălcarea dreptului la instruire profesională a angajaților	mediu	moderat	1. Evaluarea nevoilor de formare pentru identificarea competențelor existente și cele necesare dezvoltării profesionale. 2. Implementarea unui sistem de evaluare a performanțelor angajaților.
Criteriu 6.2.4. Planul de instruire al	<b>R/T</b>	<b>R/T</b>	Prestatorul are un plan de instruire al personalului cu	Riscul încălcării sistematice a	scăzut	minor	

				tematicii în domeniul drepturilor omului. Angajații serviciului social din Centru participă periodic la diverse instruirii organizate de ONG-uri din domeniul respectării drepturilor omului.	drepturilor omului			
	personalului include tematicii în domeniul drepturilor omului							
	<p>Criteriu 6.2.5. Personalul Centruului beneficiază de cel puțin 20 ore instruire continuă/ anual</p>	<b>R/P</b>		<p>Nu toți angajații beneficiază de 20 ore instruire continuă/ anual. Există un plan de instruire anual.</p>	<p>Riscul încălcării sistematice a drepturilor omului, încălcarea dreptului la instruire profesională a angajaților</p>	mediu	moderat	<p>1. Respectarea numărului de ore de instruire profesională continuă pentru personal.</p>
<b>Standard 6.3.</b>	<p>Criteriu 6.3.1. Centrul dispune de un buget aprobat și un plan al achizițiilor</p>	<b>R/T</b>		<p>Serviciul dispune de un buget aprobat și un plan de achiziții aprobat.</p>		scăzut	minor	
	<p>Criteriu 6.3.2. Bugetul asigură normele de cheltuieli în bani pentru întreținerea persoanelor în instituțiile</p>	<b>R/P</b>		<p>Prestatorul de servicii nu a respectat normele de cheltuieli în bani pentru asigurarea cu produse alimentare pentru o persoană (pe zi) în perioada respectivă, încălcând normele stabilite</p>	<p>Nerespectarea drepturilor beneficiarilor, riscul îmbolnăvirii, subnutriției.</p>	mediu	moderat	<p>Respectarea normelor de cheltuieli, conform cadrului normative prin: 1. Planificarea cheltuielilor încât să acopere toate domeniile prevăzute în HG 520/2006: alimentație,</p>

	sociale (HG 520/2006)		în Anexa la H/G nr. 520/2006, privind aprobarea Normelor de cheltuieli în bani pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale. Nu au fost respectate normele de cheltuieli pentru medicamente și materiale de pansament, fiind mai mari în medie cu 8,36 lei pentru anul 2023 și cu 5.43 lei pentru anul 2024.				vestimentabile, medicamente, igienă, activități recreative. 2. Realizarea unor verificări periodice de către prestator privind cheltuielile cu scopul de a preveni abaterile și nerespectarea normelor de cheltuieli.
	Criteria 6.3.3 Bugetul asigură normelor naturale pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale (HG 506/2006)	R/P	Prestatorul de servicii nu a respectat normele de întreținere și alimentare per beneficiar, și fructe proaspete.	mediu	moderat		Respectarea normelor de întreținere, conform cadrului normative, prin planificarea rațională a cheltuielilor, includerea în meniu a fructelor și legumelor proaspete, asigurarea beneficiarilor cu produse igienice conform normelor.
	Criteria 6.3.4. Implementarea bugetului este transparentă	R/P	Prestatorul de servicii nu are o pagină web, respectiv bugetul instituției și planul de achiziții nu este făcut public pe pagina lor este făcut public pe site-ul achiziții.md.	mediu	moderat		Crearea paginii web a instituției pentru asigurarea transparenței planului de achiziții, contractelor de grant sau donații, bugetului anual.

