

ASISTENTUL SOCIAL – PROMOTOR AL POLITICILOR SOCIALE LA NIVEL DE COMUNITATE

***Marcela DILION, dr. în sociologie, conf.univ.,
Institutul de Științe ale Educației***

Abstract. The strategic initiative of the Government of the Republic of Moldova from 2007 regarding the creation of the National Network of Social Workers had the goal of growing the level of the most vulnerable population's segments inclusion in social works programs as well as to improve their access to social services. Social worker's role is very important at the community level, he's the specialist who establish contacts with the persons in need/difficulty, assess their needs and assure their access to the social provision and services existent at the community or rayonal/municipal level.

¹ În ideal fiecare persoană trebuie să aibă cel puțin un dispozitiv mobil cu acces permanent la rețele telecomunicaționale și prin ele la PPI.

In order to reflect some aspects regarding community social worker's professional status and role in promoting and implementing social policies at the community level there was fulfilled a quantitative research (942 community social workers were questioned) which reflects their professional training, work experience and development potential. Basing on the results of the research there were concluded some recommendations regarding the implementation of the mechanisms of reforming social work system at the community level.

În Republica Moldova există un șir de factori social-economici care contribuie la sporirea cererii de servicii sociale. Aceștia includ rate înalte de sărăcie și migrație, schimbări demografice și de atitudini culturale. Deși situația economică din țară a înregistrat o creștere pe parcursul ultimilor ani, progresul realizat în reformarea sistemului de asistență socială rămâne a fi modest. Serviciile sociale primare ar trebui să fie primul punct de contact pentru beneficiarii sistemului de asistență socială.

Legea cu privire la serviciile sociale Nr.123 din 18.06.2010, art.6 reglementează trei tipuri de servicii sociale: 1) servicii sociale primare; 2) servicii sociale specializate; 3) servicii sociale cu specializare înaltă. Asistența socială comunitară se încadrează în categoria serviciilor sociale primare care se acordă la nivel de comunitate tuturor beneficiarilor și are drept scop prevenirea sau limitarea unor situații de dificultate care pot cauza marginalizarea sau excluderea socială.

În conformitate cu Legea cu privire la serviciile sociale unitatea de asistență socială este subdiviziune organizațională care activează la nivel de comunitate, cu finanțare asigurată de către autoritățile administrației publice locale de nivelul al doilea, în scop de prestare a serviciilor sociale cât mai aproape de beneficiari, iar structura teritorială de asistență socială reprezintă structura administrativă internă înființată în temeiul principiului de autonomie organizațională de către autoritățile administrației publice locale de nivelul al doilea, în scop de implementare a politicilor de asistență socială [1].

Pentru asigurarea implementării cu succes a politicilor sociale la nivel de comunitate a fost instituit Serviciul de asistență socială comunitară în subordinea structurii teritoriale de asistență socială cu următoarele norme de personal: șef al Serviciului - 1 unitate în fiecare unitate administrativ-teritorială de nivelul al II-lea; asistent social - 1 unitate la 5000 locuitori în localitățile urbane și până la 3000 locuitori în localitățile rurale, dar nu mai puțin de 1 unitate în fiecare primărie.

Conform Regulamentului-cadru de activitate al Serviciului de asistență socială comunitară, aprobat prin ordinul Ministrului Protecției Sociale, Familiei și Copilului Nr.54 din 10 iunie 2009, Serviciul de asistență socială comunitară este un serviciu creat pe lângă structura teritorială de asistență socială din subordinea Consiliului raional (municipal). Obiectivele Serviciului de asistență socială comunitară constau în:

Identificarea persoanelor în situație de dificultate și facilitarea accesului acestora la prestații și servicii sociale.

Susținerea și mobilizarea comunității în vederea prevenirii și soluționării situațiilor de dificultate.

Serviciul de asistență socială comunitară este constituit din [2]:

- 1) șeful Serviciului de asistență socială comunitară,
- 2) asistenți sociali supervizori,
- 3) asistenți sociali comunitari.

Șeful Serviciului de asistență socială comunitară este angajat conform ordinului conducătorului structurii teritoriale asistență socială; are în subordinea sa asistenți sociali comunitari, inclusiv supervizori care activează în raza administrativ-teritorială; este responsabil de administrarea și prestarea serviciului de asistență socială comunitară și de organizarea activității personalului în conformitate cu obligațiunile funcționale;

este responsabil de monitorizarea și evaluarea impactului serviciului prin colectarea, procesarea și analiza informației.

Asistentul social supervisor susține câte 7-9 asistenți sociali comunitari, grupați în dependență de amplasarea comunităților; oferă suport profesional asistenților sociali comunitari în dezvoltarea competențelor profesionale, managementul cazurilor, planificarea activităților, precum și suport emoțional, în conformitate cu obligațiunile funcționale; beneficiază de formare profesională continuă pentru realizarea obligațiilor funcționale; combină responsabilități legate de asistența socială comunitară și responsabilități de supervizare.

Asistentul social comunitar este un actor important din comunitate, specialist în domeniul asistenței sociale, care ia legătura cu persoanele, familiile cu copii în dificultate, evaluează nevoile lor și asigură accesul lor la serviciile sociale existente la nivel de comunitate și / sau de raion. El sprijină familia în scopul asigurării integrității ei, precum și menținerii copiilor, vârstnicilor și persoanelor cu dizabilități în cadrul familiei și în comunitate. Asistentul social comunitar este angajat de către șeful structurii teritoriale asistență socială, conform legislației; își desfășoară activitatea conform obligațiilor funcționale și planului lunar de activitate, coordonat cu asistentul social supervisor și aprobat de șeful Serviciului de asistență socială comunitară; implică în procesul de informare, evaluare a necesităților comunității, grupurilor și persoanelor aflate în dificultate, planificarea și implementare măsurilor de intervenție socială, precum și alți specialiști din cadrul primăriei, școlii, serviciilor medicale, poliției, organizațiilor neguvernamentale, altor instituții relevante din comunitate. În cazul problemelor sociale complexe, asistentul social apelează la suportul asistentului social supervisor, specialiștilor din cadrul structurii teritoriale asistență socială și altor specialiști din instituțiile administrației publice locale de nivelul întâi și doi.

Organizarea și funcționarea structurii teritoriale de asistență socială și a unității de asistență socială este prezentată în Fig.1.

Procesul de selectare și angajare a asistenților social a demarat în anul 2007, inițial fiind aprobate din bugetul de stat resurse financiare pentru angajarea a circa 600 de asistenți sociali comunitari. Pentru anul 2008 au fost aprobate 996 de unități, iar pentru anul 2009 au fost aprobate mijloace financiare pentru dezvoltarea rețelei de asistenți sociali comunitari pînă la 1235 unități. În anul 2010 în R. Moldova erau angajați și activau în primării 1174 asistenți sociali (în bugetul de stat pe anul 2010 au fost alocate mijloace suficiente pentru angajarea a 1235 unități de asistenți sociali). Numărul unităților de asistent social aprobate s-a menținut la nivelul anului 2009. Se atestă o stabilitate a mijloacelor financiare alocate din bugetul de stat pentru dezvoltarea serviciului de asistență socială comunitară. De asemenea, a crescut și numărul unităților de asistent social ocupate, acestea constituind 1174 față de 1159 în anul 2009 (a se vedea Fig.2).

Întru îndeplinirea Hotărârii Guvernului Nr.24 din 10.01.2007 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de angajare a asistenților sociali, Ministerul Protecției Sociale, Familiei și Copilului cu suportul reprezentanței UNICEF Moldova a desfășurat procesul de recrutare a asistenților sociali comunitari ce activează în cadrul primăriilor. Majoritatea asistenților sociali angajați la nivel de comunitate, nu dețin studii în domeniu, iar pentru realizarea eficientă a sarcinilor profesionale descrise în fișa de post aprobată prin ordinul Ministrului Protecției Sociale, Familiei și Copilului Nr.10 din 02.03.2007 a fost necesară organizarea la nivel de țară a unui proces de instruire inițială. Astfel, instruirea de bază a asistenților sociali angajați de către direcțiile/secțiile raionale/municipale de asistență socială și protecție a familiei ar trebui să contribuie la dezvoltarea capacității profesionale a rețelei naționale a asistenților sociali comunitari. Această rețea va fi capabilă să implementeze la nivel local politicile sociale naționale. În

2010 a a demarat procesul de instruire continuă a asistenților sociali comunitari, scopul căreia rezidă în consolidarea competențelor funcționale și crearea unei culturi organizaționale pentru stimularea perfecționării profesionale continue. Pînă la finele anului 2010 de formare continuă au beneficiat 790 asistenți sociali.

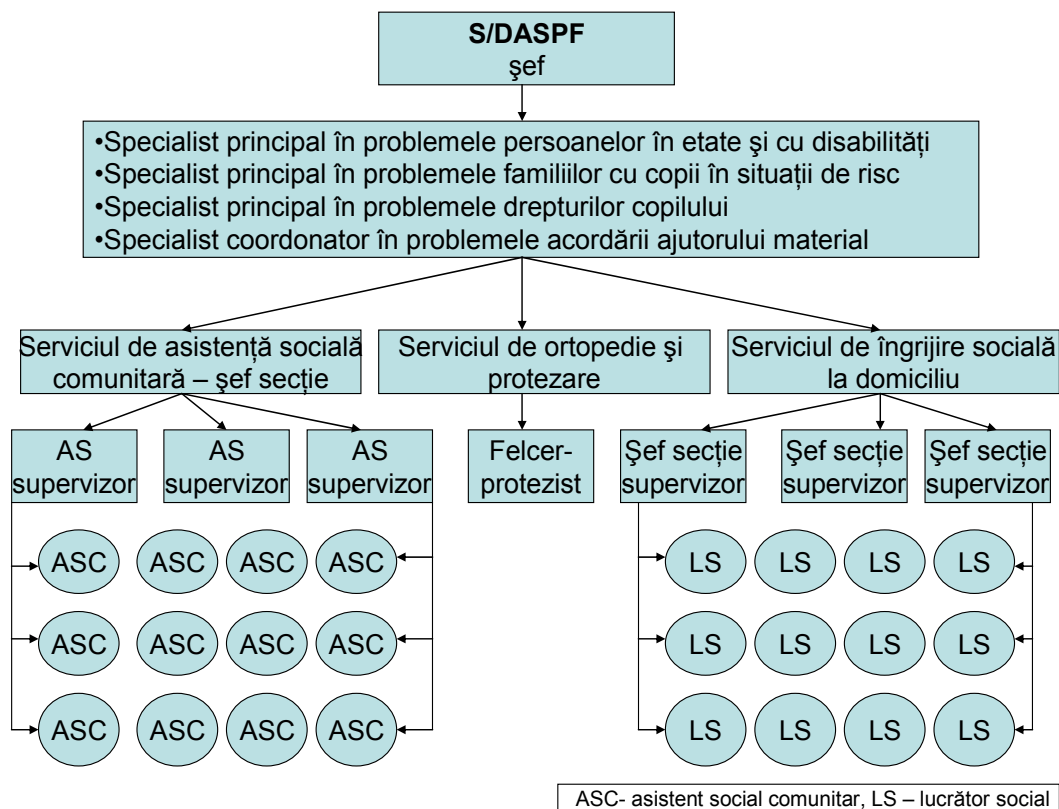


Fig.1. Organizarea și funcționarea structurii teritoriale de asistență socială (Secția/Direcția Asistență socială și Protecție a Familiei – S/DASPF)

Sursă: Ghid de aplicare practică. Sistemul de prevenire a separării copilului de familie, aprobat prin ordinul Ministrului Protecției Sociale, Familiei și Copilului Nr.76 din 08.09.2009.

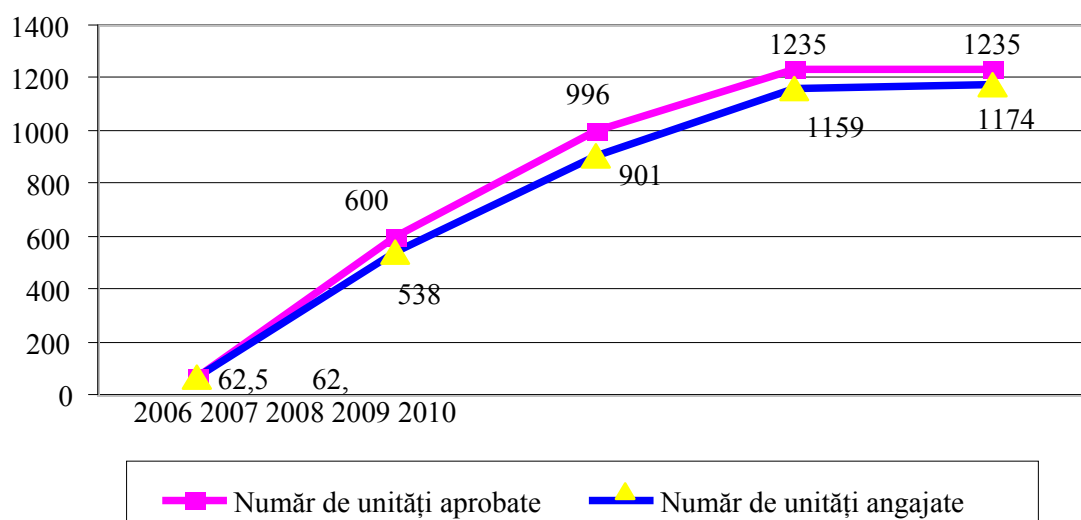


Fig. 2 Număr de unități aprobate și unități angajate de asistenți sociali comunitari (2006-2010)

Sursă: Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei

În scopul evaluării funcționalității rețelei naționale de asistenți sociali comunitari și determinării mecanismelor sociale de reformare a sistemului de asistență socială în R. Moldova a fost realizată cercetarea „Mecanisme sociale de reformare a sistemului de asistență socială în R. Moldova: realizări, perspective și tendințe actuale”.

Pentru realizarea scopului propus au fost trasate următoarele obiective:

Determinarea motivației alegerii profesiei de asistent social și evaluarea cunoștințelor, abilităților, valorilor și potențialului asistenților sociali comunitari, precum și a condițiilor de muncă;

Reflectarea opiniilor și atitudinilor asistenților sociali comunitari privind reforma sistemului de asistență socială în contextul transformărilor din R. Moldova;

Evaluarea calității serviciilor prestate de către asistentul social în contextul problemelor existente în comunitate;

Identificarea problemelor și riscurilor profesionale la care este expus asistentul social comunitar.

Ipoteza generală a cercetării

Eficiența reală a reformării sistemului de asistență socială depinde în mare măsură de corelația dintre nivelul dezvoltării economice a țării și calității vieții, pe de o parte, și politica socială promovată la nivel de comunitate de asistentul social comunitar, pe de altă parte.

Ipoteze de lucru

Consolidarea rețelei naționale de asistenți sociali depinde direct de modalitățile de motivare a acestor specialiști;

Interacțiunea și parteneriatul dintre asistentul social comunitar și ceilalți actori locali în procesul de reformare a sistemului de asistență socială sporește șansele de reușită chiar dacă sunt resurse limitate.

Culegerea datelor a fost efectuată în perioada iunie-octombrie 2010 pe un eșantion de 942 asistenți sociali comunitari prin aplicarea chestionarului. Chestionarul este alcătuit din 85 întrebări structurate în 10 module cu referire la semnificația și motivația alegerii profesiei de asistent social, cunoștințele, abilitățile, valorile și condițiile de muncă, opinii cu privire la reforma sistemului de asistență socială și a sistemului rezidențial de îngrijire a copilului, calitatea serviciilor prestate de către asistentul social, relația asistent social – beneficiar, parteneriatul și supervizarea în asistența socială, problemele și riscurile profesionale.

Prelucrarea datelor a fost realizată cu ajutorul programului SPSS. Prelucrarea a vizat verificarea și validarea informațiilor colectate în urma aplicării chestionarelor, codificarea datelor înregistrate etc.

Unul din aspectele importante incluse în studiu a fost motivația alegerii profesiei de asistent social. Din cei 942 asistenți sociali comunitari chestionați circa 36% au menționat că au ales această profesie, deoarece este o profesie care presupune ajutorarea persoanelor aflate în dificultate; circa 33% au evidențiat că le place să lucreze cu oamenii; pentru circa 24% asistența socială este o profesie nouă și interesantă; circa 5% din respondenți au menționat că nu au avut o altă alegere și doar 0,2% consideră profesia de asistent social o profesie prestigioasă.

Este important de remarcat că mai bine de jumătate din respondenți (circa 59%) sunt satisfăcuți de profesia pe care au îmbrățișat-o, circa 29% sunt puțin satisfăcuți, iar nesatisfăcuți sunt circa 12% din respondenți. Motivele nesatisfacției sunt diverse, fiind menționate: salariul mic (59%); 35,6% au menționat că nu dispun de condiții normale de muncă, pentru 3,4% profesia de asistent social nu este „vocație”, 1,7% nu au putut aprecia.

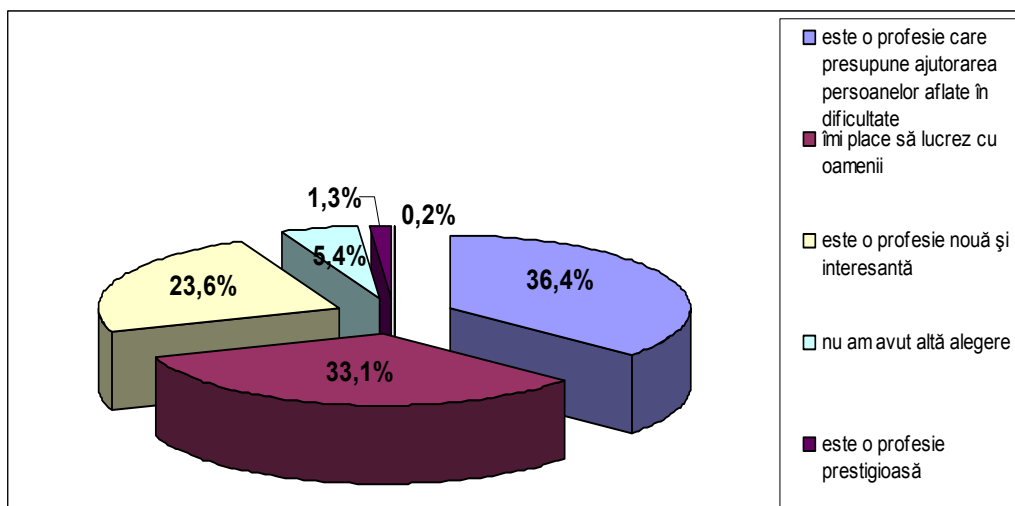


Fig.3 Motivația alegerii profesiei de asistent social

La întrebarea „Ce așteptări ați avut de la profesia de asistent social?” circa 65% din asistenții sociali comunitari au menționat că s-au gândit că vor avea un loc de muncă asigurat; 32% că vor realiza o activitate personal avantajoasă; 27% vor deține un anumit statut în comunitate; 24% au menționat că vor avea o situație financiară stabilă. Totodată, au fost menționate și alte așteptări cum ar fi „voi fi de ajutor persoanelor în dificultate”, „voi putea contribui la schimbarea mentalității”, „voi avea un stagiu de muncă”, „voi fi de ajutor statului” etc. Doar pentru circa 35% așteptările privind profesia corespund cu realitatea, pentru 48% corespund într-o oarecare măsură, 8% - în mică măsură, pentru 7% - în foarte mare măsură, iar pentru circa 2% din asistenții sociali comunitari chestionați așteptările nu corespund deloc realității.

Circa 76% din respondenți au menționat că activitățile pe care le realizează în calitate de asistent social corespund cu sarcinile incluse în Fișa de post, în același timp 24% au menționat că realizează și alte activități, care nu au nimic comun cu atribuțiile unui asistent social. Dintre activitățile realizate de către asistenții sociali care nu corespund fișei de post au fost menționate: calcularea pensiilor și indemnizațiilor; îndeplinirea atribuțiilor secretarului primăriei; evidența „cărților de gospodării”; evidența militară; un număr mic de respondenți a menționat „agitația electorală”, realizarea atribuțiilor unui operator, poștar, hamal, repartizarea ajutoarelor umanitare etc.

Doar 31% din asistenții sociali comunitari dispun de cabinete, or pentru a asigura respectarea confidențialității această nu este una din condițiile de bază; circa 65% dispun de literatură de specialitate; 56% dispun de telefon la serviciu; circa 51% au condiții termice normale; doar 26% dispun de un calculator, iar 9% au acces la internet și circa 6% au un mijloc de transport.

Asistenții sociali comunitarii apreciază calitatea serviciilor de asistență socială presate la nivel de comunitate, după cum urmează: circa 80% din respondenți au apreciat calitatea serviciilor „medie”, circa 9% - înaltă; circa 6% nu au putut aprecia, cîte 2% din respondenți au apreciat calitatea serviciilor ca fiind „proastă” și necalitative.

În mare parte serviciile de asistență socială sunt finanțate de la bugetul central (90%) și bugetul local (60%). Totodată, o gamă largă de servicii sunt finanțate din cadrul proiectelor implementate de către organizațiile nonguvernamentale (23%), donații ale persoanelor particulare (circa 22%), proiecte finanțate de organizații internaționale (circa 17%), donații ale organizațiilor private (circa 9%).

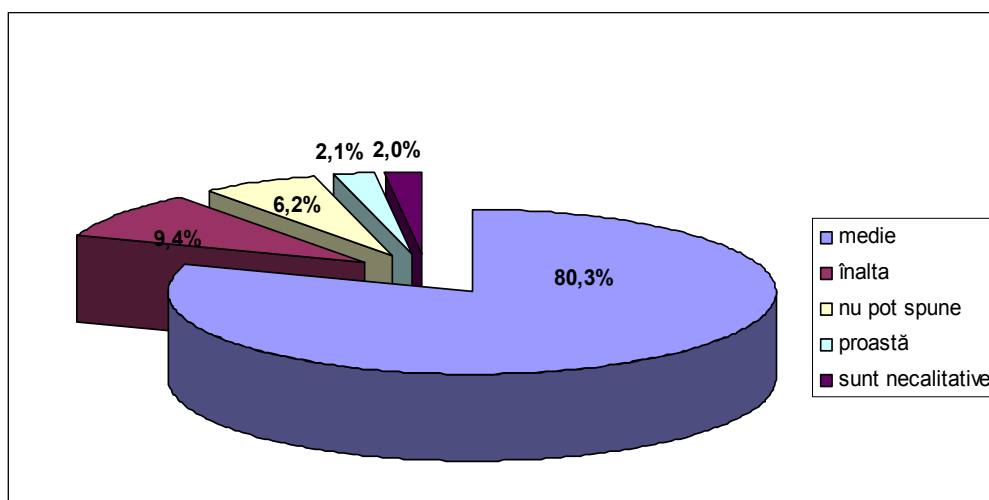


Fig. 4 Opinii privind calitatea serviciilor de asistență socială prestate la nivel de comunitate

Asistenții sociali comunitari au menționat necesitatea creării și dezvoltării următoarelor servicii la nivel de comunitate (în corespundere cu necesitățile comunității): cantine sociale (45%); servicii sociale pentru tineri (35%); servicii de consultanță și sprijin familiilor (34%); servicii pentru persoanele cu dizabilități (32%); îngrijire la domiciliu (19%); servicii de integrare socio-profesională (18%); servicii de plasament familial (16%); servicii pentru persoanele în conflict cu legea (12%) etc.

Unul din obiectivele cercetării s-a axat pe determinarea riscurilor profesionale la care pot fi expuși asistenții sociali comunitari. În acest context, evidențiem că circa 73% din respondenți au menționat că profesia de asistent social implică anumite riscuri; 11% au menționat că nu există careva riscuri, iar pentru 16% a fost dificil să aprecieze. Riscurile profesionale la care pot fi expuși asistenții sociali comunitari sunt diverse, în acest context circa 81% din respondenți consideră că unul din cele mai frecvente riscuri profesionale este agresivitatea din partea beneficiarului; 45% consideră drept risc profesional contaminarea cu boli, pentru 44% din asistenții sociali comunitari stresul și epuizarea psihică este drept efect al volumului mare de muncă; 34% consideră că problemele psihologice cu care se confruntă asistenții sociali sunt ca rezultat al încărcăturii emoționale; 18% au menționat depresia ca rezultat al conflictelor; iar circa 10% au menționat comiterea erorilor din cauza lipsei de cunoștințe și experienței.

În concluzie, evidențiem că în baza studiului realizat s-au cristalizat următoarele constatări:

1. Motivația alegerii profesiei de asistent social se bazează în special pe interesul de a munci cu oamenii și de a oferi ajutor și suport persoanelor în dificultate, totodată asistența socială fiind percepută ca o profesie nouă și interesantă;
2. Condițiile de muncă pentru un număr semnificativ de asistenți sociali comunitari sunt nesatisfăcătoare, deoarece doar a treia parte din angajați dispun de un birou personal, fiecare al doilea specialist nu are telefon, doar jumătate din asistenții sociali comunitari au condiții termice normale și fiecare al patrulea angajat dispune de un calculator;
3. Calitatea serviciilor sociale prestate la nivel de comunitate este apreciată de majoritatea respondenților ca fiind „medie”, iar necesitățile de creare a noilor servicii sunt foarte mari;
4. Fiecare al patrulea asistent social comunitar realizează activități, care nu sunt incluse în fișa de post, ceea ce creează dificultăți în realizarea atribuțiilor profesionale;

5. Profesia de asistent social implică multiple riscuri profesionale, dintre care cele mai frecvente sunt agresivitatea din partea beneficiarilor și contaminarea cu diverse boli.

Bibliografie:

1. Legea cu privire la serviciile sociale. Nr.123 din 18.06.2010. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 03.09.2010, nr. 155-158/451.
2. Regulamentul-cadru de activitate al Serviciului de asistență socială comunitară. Ordinul Ministrului Protecției Sociale, Familiei și Copilului Nr.54 din 10 iunie 2009.