



Ministerul  
Protecției Sociale,  
Familiei  
și Copilului



Centrul Internațional  
pentru Protecția  
și Promovarea  
Drepturilor Femeii  
"La Strada"

# **Preocupări în lucrul cu persoanele traficate și potențialele victime – schimb de experiență**

ATELIER NAȚIONAL

14 - 16 Ianuarie 2009,  
Molovata Nouă, Dubăsari

Prezenta publicație este editată cu suportul financiar al Ministerului Afacerilor Externe al Regatului Unit al Danemarcei. Opiniile și informațiile prezentate în publicație nu reflectă neapărat politica și poziția organizației finanțatoare.

## **Centrul Internațional pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii „La Strada”**

### **Președinte: Ana Revenco**

Unele materiale din publicația dată pot fi xerocopiate și reproduse fără acordul prealabil al autorilor numai în scopuri instructive, științifice, ce nu urmăresc obținerea de profit, cu condiția indicării sursei de informare.

Autorii vor fi recunoscători pentru eventuale comentarii și sugestii privind conținutul publicației, care pot fi expediate în adresa Centrului de Resurse pentru potențiali migranți al Centrului Internațional „La Strada”.

MD 2012, L.P. 259,  
Chișinău, Republica Moldova

**Tel.:** (373 22) 23 49 06

**Fax.:** (373 22) 23 49 07

**E-mail:** [prevention@lastrada.md](mailto:prevention@lastrada.md)

**Web:** [www.lastrada.md](http://www.lastrada.md)

**Responsabil de ediție:** Daniella Misail-Nichitin, vicepreședinte, managerul Centrului de Resurse pentru potențiali migranți

**Design:** Victor Luca



## NOTĂ ASUPRA EDIȚIEI

În perioada 14-16 ianuarie 2009 Centrul Internațional pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii „La Strada” a organizat la Molovata Nouă, Dubăsari, Atelierul național „**Preocupări în lucrul cu persoanele traficate și potențialele victime – schimb de experiență**”. Lucrările Atelierului au fost desfășurate în parteneriat cu Ministerul Protecției Sociale, Familiei și Copilului (MPSFC) în contextul implementării hotărârii nr. 1258 a Guvernului cu privire la aprobarea proiectului de hotărâre a Parlamentului privind aprobarea Strategiei Sistemului național de referire pentru protecția și asistența victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane.

Unul dintre obiectivele principale ale Strategiei Sistemului național de referire (SNR) este integrarea treptată a mecanismului de referire a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane pentru protecție și asistență în sistemul integrat de servicii sociale.

Scopul general al Strategiei SNR – asigurarea/implementarea abordării sistemice a protecției și asistenței victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane – poate fi tradus în viață prin realizarea mai multor obiective, printre care dezvoltarea sistemului de protecție și asistență a victimelor traficului de ființe umane în baza abordării sistemice, elaborarea instrumentelor și procedurilor de referire a victimelor traficului în cadrul SNR, dezvoltarea sistemului de monitorizare și evaluare a intervențiilor în cazurile victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane, consolidarea capacităților profesionale ale resurselor umane în domeniu ș.a. Anume în acest context s-au înscris și obiectivele Atelierului național „*Preocupări în lucrul cu persoanele traficate și potențialele victime – schimb de experiență*”.

### Obiectivele principale ale atelierului

- ◆ Facilitarea schimbului de experiență între liderii echipelor multidisciplinare, deja create în cadrul SNR, privind identifi-

carea și referirea victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane.

- ◆ Colectarea ideilor privind semnele care ar putea fi folosite la identificarea potențialelor victime ale traficului de ființe umane.
- ◆ Consolidarea cunoștințelor în domeniul managementului de caz și organizarea activității echipelor multidisciplinare.
- ◆ Armonizarea noțiunilor de monitorizare și evaluare a asistenței acordate victimelor traficului de ființe umane.

### **Metodologia atelierului**

În vederea atingerii obiectivelor propuse, au fost utilizate mai multe metode, cum ar fi:

- ◆ prezentări ale experților din diferite organizații/instituții active în domeniul anti-trafic și protecției sociale;
- ◆ prezentări ale specialiștilor din teritoriu, ale liderilor echipelor multidisciplinare din raioanele cu experiență de implementare a SNR;
- ◆ brainstorming și dezbateri structurate în grupuri etc.

Printre participanții la atelier s-au numărat liderii echipelor multidisciplinare din raioanele în care se implementează Sistemul Național de Referire (SNR), și anume din Cahul, Cantemir, Călărași, Căușeni, Ci-mișlia, Edineț, Fălești, Florești, Hâncești, Leova, Nisporeni, Soroca, Ștefan Vodă, Telenești, Ungheni și din municipiile Bălți, Chișinău, orașele Comrat, Otaci, precum și experți din cadrul Centrului Internațional „La Strada”, Organizației Internaționale pentru Migrațiune, Misiunea din Moldova, Ministerului Protecției Sociale, Familiei și Copilului, Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă.

Pe parcursul anilor Centrul Internațional „La Strada” s-a implicat activ în crearea bazei normative în domeniul protecției și asistenței persoanelor traficate. Inițiind și organizând prezentul atelier, ne-am propus de fapt să valorificăm experiența specialiștilor din teritoriu, precum și cunoștințele experților în domeniu pentru a acumula suficient material care ar sta la temelia consolidării bazei normative de această dată în



domeniul identificării și asistenței potențialelor victime ale traficului de ființe umane.

Atelierul a fost de fapt la cea de-a V-a întrunire a specialiștilor implicați în lucrul cu persoanele traficate (întruniri organizate de Centrul Internațional „La Strada”), ediția din anul acesta fiind posibilă grație suportului financiar al Ministerului Afacerilor Externe al Regatului Unit al Danemarcei.

Prezenta ediție constituie practic o compilare a unor materiale mai relevante, prezentate în cadrul Atelierului, precum și a rezultatelor dezbaterilor în cadrul grupurilor de lucru și a principalelor concluzii formulate în procesul discuțiilor. Alcătuitoarea publicației speră că aceste materiale vor fi utile specialiștilor din cadrul echipelor multidisciplinare atât în raioanele unde SNR se implementează deja, cât și specialiștilor din raioanele unde SNR urmează încă a fi extins.



# IDENTIFICAREA POTENȚIALELOR VICTIME ALE TRAFICULUI DE FIINȚE UMANE. CONSTATĂRI ȘI SOLUȚII PRACTICE

## 1. IMPORTANȚA IDENTIFICĂRII VICTIMELOR/POTENȚIALELOR VICTIME ALE TRAFICULUI DE FIINȚE UMANE

Identificarea victimelor traficului de ființe umane are o importanță deosebită pentru protecția drepturilor omului, victimă a traficului, ea fiind chemată, înainte de toate, să asigure accesul persoanelor traficate la asistență necesară din partea societății. Potrivit dreptului internațional și în conformitate cu Legea Republicii Moldova privind prevenirea și combaterea traficului de ființe umane nr. 241-XVI de la 20 octombrie 2005:

„(1) Victimelor traficului de ființe li se acordă asistență pentru recuperare fizică, psihologică și socială, prin acțiuni speciale medicale stabilite de Ministerul Sănătății și Protecției Sociale.<sup>1</sup>

(2). Persoana prezumată a fi victimă a traficului de ființe umane se consideră vulnerabilă, beneficiind de pachetul minim de asistență socială și medicală asigurat de instituțiile Ministerului Sănătății și Protecției Sociale. Persoanele constatate drept victime ale acestui trafic sunt asigurate cu asistență gratuită de instituțiile medicale stabilite de Ministerul Sănătății și Protecției Sociale.”

Asupra importanței și necesității identificării victimelor traficului de ființe umane indică mai multe acte ale dreptului internațional referitoare la traficul de persoane. De exemplu, în unul din documentele ONU ce stabilește principiile recomandate și reglementările călăuzitoare cu privire la drepturile omului și traficul de ființe umane, se precizează: „Incapacitatea de a identifica corect persoana, ce a devenit obiect al traficului de persoane, mai degrabă o determină să renunțe ulterior

<sup>1</sup> Aici și în continuare, în legătură cu reorganizarea (după adoptarea legii) Ministerului Sănătății și Protecției Sociale, se va avea în vedere Ministerul Protecției Sociale, Familiei și Copilului.

la exercitarea drepturilor sale. De aceea statele sunt datorare ca această identificare să fie posibilă și să se realizeze”.<sup>2</sup> De aceea, primul Plan de Acțiuni al Uniunii Europene în domeniul prevenirii și combaterii traficului de ființe umane, adoptat de Consiliul Europei în decembrie 2005, include diverse măsuri de dezvoltare a abilităților specialiștilor anume în identificarea victimelor traficului (seminare și alte forme de schimb de experiență).<sup>3</sup>

Pe parcursul anilor au fost întreprinse mai multe acțiuni, inclusiv în Republica Moldova, care să fortifice abilitățile specialiștilor din diferite domenii de a identifica victimele traficului de ființe umane. Or, identificarea la timp a victimelor traficului este o măsură de contracarare a extinderii fenomenului trafic de ființe umane, prin urmare, este necesară atât pentru protecția și reabilitarea victimelor, cât și pentru protecția întregii societăți. Mai puține acțiuni însă au fost întreprinse în vederea instruirii specialiștilor privind identificarea potențialelor victime ale traficului. Această lipsă vine să o acopere întrucâtva Strategia Sistemului național de referire pentru protecția și asistența victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane, aprobată prin Hotărârea parlamentului Republicii Moldova nr. 257-XVI din 5 decembrie 2008, punctele 7 și 8 ale căreia prevăd:

„ 7. Elementele particulare de implementare a SNR în Republica Moldova sunt: prevenirea traficului de ființe umane prin acordarea asistenței sociale potențialelor victime (...)

8. Prezenta Strategie are drept scop integrarea sistemului de protecție și asistență a victimelor traficului de ființe umane în sistemul de asistență socială”.

În această ordine de idei, au fost instruiți specialiștii care vin mai des în contact cu acest segment al populației, în primul rând asistenții sociali, cum să identifice victimele traficului de ființe umane, inclusiv conform unui set de indicatori definiți, de care se pot ghida specialiștii în scopul identificării victimelor traficului. În același timp, suntem nevoiți să constatăm că mai puține semne recomandate avem pentru identificarea poten-

---

<sup>2</sup> *Principii recomandate cu privire la drepturile omului și traficului de ființe umane*. Raportul prezentat de către Înaltul Comisar al Națiunilor Unite pentru drepturile Omului către Consiliul Economic și Social. Linia directoare nr. 2 Documentul ONU: E72002/68/Add.1, 20 mai 2002.

<sup>3</sup> *EU plan of the best practices, standards and procedures for combating and preventing trafficking in human beings*.(2005/C311/01).

țialelor victime. Practica arată că la moment, în cazul potențialelor victime, identificarea se face în baza unor semne foarte vagi și, respectiv, specialiștii de multe ori consideră drept potențială victimă a traficului orice persoană socialmente vulnerabilă. În felul acesta lucrătorii sociali se află în situația de a oferi un pachet minim de asistență pentru a preveni plecarea persoanei vulnerabile la muncă peste hotare. Ori este cunoscut faptul că migrația brațelor de muncă, fie ea legală, fie ilegală, comportă un potențial risc de a nimeri în mrejele traficantilor.

De remarcă, că specialiștii Centrului Internațional „La Strada” au elaborat Regulamentul privind identificarea victimelor traficului de ființe umane, regulament remis MPSFC care conține semne recomandate de identificare a victimelor traficului de ființe umane. Însă acest document nu conține semne recomandate pentru identificarea potențialelor victime. Astfel încât și din aceste considerente, în cadrul atelierului ne-am propus să colectăm informație care ulterior poate fi utilizată pentru elaborarea semnelor recomandate de identificare a potențialelor victime ale traficului.

Informația a fost colectată prin două metode:

- 1) prezentări ale experților din organizații/instituții care acordă asistență persoanelor social vulnerabile, pe care de multe ori le consideră potențiale victime ale traficului de ființe umane (OIM, ANOFM, MPSFC);
- 2) dezbateri structurate între liderii echipelor multidisciplinare în cadrul a două grupuri de lucru.

În continuare ne vom referi la principalele concluzii din prezentările specialiștilor de la structurile de stat ce țin de semnele de identificare a potențialelor victime ale traficului de ființe umane.

*A. Experiența Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă (ANOFM) în identificarea potențialelor victime ale traficului de ființe umane.*

În cadrul intervenției Galinei Grebincea, reprezentanta ANOFM, s-a constatat că Agenția nu folosește în activitatea sa noțiunea *potențială victimă*. În practică Agenția lucrează doar cu victimele traficului de ființe umane și persoanele social vulnerabile. Pentru a beneficia de asistența ANOFM, solicitanta/ul prezintă un certificat, precum că este victimă a traficului de ființe umane (certificat eliberat de Centrul de Asistență și





Protecție din Chișinău sau de asistenții sociali din regiuni) ori un certificat de la primărie, precum că solicitanta/ul este dintr-o familie cu mulți copii. Respectiv, nici experiența ANOFM nu ne oferă un răspuns satisfăcător pentru obiectul discuției.

*B. Experiența și planurile Ministerului Protecției Sociale, Familiei și Copilului privind identificarea potențialelor victime ale traficului de ființe umane*

Legislația Republicii Moldova nu stipulează expres noțiunea de potențială victimă a traficului de ființe umane. Din acest considerent, la moment potențiala victimă a traficului de ființe umane este vizualizată drept o persoană mai vulnerabilă la anumite situații sociale și de multe ori se încearcă a o include după anumite criterii în categoria familiilor defavorizate, cărora statul le oferă ajutor social.

În conformitate cu documentele oficiale (Legea cu privire la ajutorul social nr. 133-XVI din 13 iunie 2008 și Regulamentul cu privire la modul de stabilire și plată a ajutorului social, aprobat prin Hotărârea nr. 1167 din 16 octombrie 2008 a Guvernului Republicii Moldova), la ajutor social au dreptul familiile defavorizate, dacă toți membrii adulți ai acesteia se încadrează în cel puțin una din următoarele situații:

- a) au atins vârsta necesară pentru stabilirea pensiei conform legislației;
- b) sunt persoane încadrate în grad de invaliditate;
- c) sunt șomeri înregistrați la Agenția teritorială pentru ocuparea forței de muncă, în a cărei rază teritorială ei au domiciliul și care nu refuză un loc de muncă corespunzător sau participarea la serviciile de stimulare a ocupării forței de muncă oferite de agenții;
- d) îngrijesc un copil mai mic de 3 ani;
- e) îngrijesc un membru/membri ai familiei încadrați în gradul I de invaliditate, care necesită îngrijire, conform Consiliului de Expertiză Medicală a Vitalității;
- f) îngrijesc un copil/copii invalizi din aceeași familie sau o persoană în vârstă de peste 75 ani din aceeași familie, conform concluziei Consiliului Medical Consultativ.

Respectiv, la identificarea persoanelor care au dreptul la ajutor social se colectează informație nu numai despre venit, ci și despre fiecare din situațiile enumerate mai sus. Dar asemenea abordare, ce ține de experiența MPSFC, lasă, totuși, pe din afara atenției un șir de situații, cum ar fi cele ale absolvenților școlilor-internat, tinerilor din orfelinat, care au atins vârsta de 18 ani și sunt lăsați să plece în lumea largă, orfanii sociali, persoane cu dizabilități etc. În contextul dat, asemenea abordare nu e suficientă pentru identificarea potențialelor victime ale traficului de ființe umane. Ori identificând această categorie, prevenim urmările traficului de persoane, care sunt mult mai grave și mai costisitoare, inclusiv pentru stat.

Întrucât până în prezent lucrătorii sociali nu dispun de un Regulament de identificare a potențialelor victime, în timpul Atelierului ne-am propus să abordăm, cu participanții în cadrul discuțiilor în grupuri, **Semnele de identificare a potențialelor victime ale traficului.**

În procesul dezbaterilor din cadrul celor două grupuri de lucru au fost abordate următoarele aspecte:

- ◆ elaborarea noțiunii de potențială victimă a traficului de ființe umane;
- ◆ identificarea unor semne pentru identificarea potențialelor victime ale traficului de ființe umane.

În rândurile ce urmează, prezentăm principalele concluzii, la care au ajuns participanții la Atelier, privind semnele de care urmează să se țină cont la elaborarea Regulamentului de identificare a potențialelor victime ale traficului de ființe umane. Rămâne deja la discreția MPSFC dacă semnele propuse vor face subiectul unui Regulament separat privind identificarea potențialelor victime sau vor completa prevederile Regulamentului de identificare a victimelor traficului de ființe umane.

## 2. ABORDAREA NOȚIUNII „POTENȚIALĂ VICTIMĂ A TRAFICULUI DE FIINȚE UMANE”

Tentativele de definire a acestei noțiuni au generat cele mai îndelungate dezbateri. În final s-a ajuns la concluzia că noțiunea **potențială victimă** este foarte greu de definit, deoarece, practic, victimă a traficului de ființe umane poate deveni oricare persoană, indiferent de veniturile pe care le are. Mai mult ca atât, acest termen este foarte apropiat după



sens noțiunii **persoană social vulnerabilă**, care se utilizează frecvent în practica asistenței sociale, definită în Legea asistenței sociale Nr. 547-XV din 25 decembrie 2003 drept persoană și familie defavorizată. Ori, conform legislației Republicii Moldova, la persoană și familie defavorizată se referă persoana și familia *social vulnerabile*, aflate în situații care împiedică activitatea normală a acestora din punct de vedere economic, educativ, social etc. În acest caz va trebui să se țină cont că la moment, din această perspectivă, la asistență socială (indemnizație socială, servicii sociale sau înlesniri sociale) au dreptul doar persoanele social vulnerabile sărace, adică acele persoane ale căror venit este mai mic decât venitul lunar minim garantat de stat.

În opinia participanților la atelier, noțiunea **potențială victimă a traficului de ființe umane** este una mai mult sau mai puțin artificială. Cu timpul, când statul Republica Moldova va fi capabil să acorde asistență socială tuturor persoanelor social vulnerabile, nevoia unei astfel de noțiuni – potențială victimă a traficului de ființe umane – își va pierde rostul. În prezent acest termen este absolut necesar, deoarece problema traficului de ființe umane este una dintre cele mai actuale pentru Moldova. Acceptând prin definiție o astfel de categorie socială, putem acorda asistență persoanelor care, conform statisticilor, sunt cele mai vulnerabile în fața traficului de ființe umane, necondiționat de dorința lor de a colabora cu organele de drept.

### 3. ELABORAREA NOȚIUNII POTENȚIALĂ VICTIMĂ A TRAFICULUI DE FIINȚE UMANE

În contextul identificării unei definiții a noțiuni în cauză, membrii grupurilor de lucru au recomandat folosirea acelor termeni, care sunt deja cunoscuți de practicieni. O eventuală definiție ar putea fi formulată în varianta ce urmează, care de fapt reflectă mai mult semnele pentru identificarea acestei categorii de persoane:

*Potențială victimă a traficului de ființe umane poate fi considerată persoana cu vârsta până la 45 de ani și care are un venit mediu lunar mai mic sau egal cu venitul lunar minim garantat și se află în una din următoarele situații:*

- a) este orfană sau orfană social;
- b) este absolventă a școlilor-internat;

- c) este membru al unei familii cu risc de abandon;*
- d) este victimă a violenței domestice;*
- e) este membru al unei familii monoparentale;*
- f) este persoană cu dizabilități;*
- g) este mamă singură;*
- h) este persoană cu nivel scăzut de educație (nu are studii gimnaziale și/sau nu are pregătire profesională);*
- i) este fost condamnat;*
- j) este migrant în dificultate, reîntors în țară.*

Astfel, varianta de definiție de mai sus cuprinde un segment destul de mare al populației social vulnerabile, dar nu chiar absolut toate persoanele care se confruntă cu un oricare impediment sau primejdie în realizarea unui trai decent.

Așadar, indiferent de faptul dacă MPSFC va elabora un Regulament separat privind identificarea potențialelor victime ale traficului de ființe umane sau lucrătorii sociali vor activa în continuare în baza celui existent în prezent, semnele după care pot fi identificate potențialele victime ale traficului coincid practic cu situațiile stipulate în varianta de definiție, elaborată și propusă de participanții la Atelier (punctele a) – j)).



## II MANAGEMENTUL DE CAZ ȘI ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII ECHIPEI MULTIDISCIPLINARE

Sesiunea reflectată în capitolul dat a avut de fapt drept scop inițial *armonizarea noțiunilor **monitorizare** și **evaluare*** în rândul participanților. Însă în procesul discuțiilor toți participanții au recunoscut că monitorizarea și evaluarea, la înțelegerea lor, se referă în exclusivitate la **managementul cazului** și este abordată din perspectiva vizitelor la domiciliu. Respectiv, am decis să includem la acest compartiment și abordarea teoretică a monitorizării și evaluării acordării asistenței persoanelor traficate, care, deocamdată, în literatura de specialitate este reprezentată din perspectiva managementului de caz.

Totodată, reamintim că printre obiectivele atelierului au figurat consolidarea cunoștințelor participanților la atelier, facilitarea schimbului de experiență între liderii echipelor multidisciplinare, folosind materialul publicat atât ca o sursă de instruire pentru specialiștii noi, cât și una informațională pentru raioanele care adera la SNR. Din aceste considerente am introdus componentul teoretic al managementului de caz, intercalat cu secvențe relevante din prezentările Tatiane Fomina, Centrul Internațional „La Strada”, Angelei Șestacov, coordonatoarea echipei multidisciplinare din Hâncești, și Oliviei Bilici, secretara echipei multidisciplinare din Bălți, care, metodologic, reprezintă confirmarea în practică a elementelor managementului de caz, precum și unele raționamente selectate în cadrul brainstorming-ului participanților la Atelier. Sperăm ca această modalitate de prezentare să fie de un real folos atât pentru echipele din raioanele unde SNR se implementează de ceva timp, precum și din raioanele unde SNR este la început de cale.

Așadar, să începem cu definiția. **Managementul de caz** reprezintă o strategie de lucru a asistentului social prin care se realizează coordonarea și monitorizarea tuturor serviciilor și activităților profesionale necesare rezolvării problemelor specifice beneficiarilor. Mana-

gementul de caz în asistența socială este o metodă de a oferi servicii, prin care asistenții sociali profesioniști evaluează nevoile beneficiarului și ale familiei sale în colaborare cu el, coordonează, monitorizează și susțin beneficiarul pentru a accesa servicii sociale care să corespundă acestor nevoi.<sup>4</sup> Ca proces, managementul de caz este deosebit de complex și necesită implicarea beneficiarului în toate etapele evaluării și intervenției.

Pornind de la un model clasic, putem evidenția mai multe etape ale managementului de caz.<sup>5</sup>

## 1. SESIZAREA CAZULUI

Cererea de ajutor este realizată de un beneficiar sau în numele unui beneficiar, prin referire la organizația/instituția prestatoare de servicii. Cererea de ajutor reprezintă un indicator al vulnerabilității sociale a persoanei respective.

Există mai multe moduri de sesizare:

- ◆ solicitare scrisă a beneficiarului (scrisoare, cerere etc.);
- ◆ sesizare din partea unei instituții sau a unei persoane;
- ◆ autosesizarea asistentului social sau a instituției care oferă servicii de asistență socială.

## 2. CONTACTUL INIȚIAL ȘI DEFINIREA PROBLEMEI

Contactul inițial este prima întâlnire dintre asistentul social și beneficiar după sesizarea cazului. Are drept scop culegerea de informații pentru definirea problemei, pentru care scop e posibil să fie nevoie de mai multe interviuri/convorbiri.

Contactul inițial presupune interviuarea beneficiarului în legătură cu aspectele problematice ale vieții sale, așteptările sale și resursele de care dispune. Împreună cu beneficiarul se identifică nevoile lui și obstacolele care stau în calea satisfacerii acestor nevoi.

În unele cazuri, în scopul obținerii informațiilor necesare pentru

<sup>4</sup> Ghid de bună practică în asistența socială a copilului și familiei. – București, 2002, pag. 85.

<sup>5</sup> A se vedea și: Asistența socială în contextul transformărilor din Republica Moldova. Chișinău, Asociația pentru Promovarea Asistenței Sociale, 2008.

definirea problemei, este nevoie și de consultarea altor specialiști. De la bun început beneficiarul trebuie informat despre acest lucru, cerându-i-se acordul în acest sens. Pe baza informației adunate, asistentul social, împreună cu beneficiarul, definesc problema. Poate fi vorba de o singură arie problematică sau de mai multe. În acest din urmă caz se stabilesc toate problemele ce urmează a fi soluționate.

Informațiile obținute la faza contactului inițial, precum și definirea problemei vor fi înregistrate în formularele de lucru ale fiecărui serviciu. În acest scop propunem o listă de întrebări ce vizează *informația inițială*. Așa cum fiecare situație este diferită, prezenta listă nu poate fi exhaustivă, însă include aspectele principale, ce urmează a fi luate în considerare de pe poziția managerului de caz.

- o Corespunde beneficiarul sau potențialul beneficiar criteriilor stabilite de organizație/instituție?
- o Echipa din organizație/instituție dispune de suficient spațiu pentru a-și asuma acest lucru?
- o Acest lucru trebuie pus pe lista de așteptare pentru serviciile prestate de organizație/instituție?
- o Există careva relații personale între utilizatorii de servicii și personalul organizației/instituției? Ce puteți face pentru minimizarea riscului de manipulare?
- o Ar trebui să lucreze și altă echipă asupra acestei situații? Cine o va califica pentru serviciul potrivit?
- o Cine va explica familiei decizia dumneavoastră?

### Întâlnirea specialistului responsabil cu victima

Înainte de a întocmi Planul individual de reintegrare, un specialist al serviciului de asistență socială sau responsabilul pentru echipa multidisciplinară va avea o întâlnire cu victima traficului (potențiala victimă) pentru evaluarea inițială și depistarea nevoilor acesteia. În cazul când victima este referită, ar fi bine ca întâlnirea cu ea să fie precedată de consultarea dosarului, de întâlniri sau consultări cu responsabilul din organizația care a referit-o, cu membrii familiei acesteia, dacă este cazul. Toate acestea asigură o mai bună pregătire pentru contactul inițial și simplifică, facilitează comunicarea cu victima. Dacă această întâlnire este prima pentru victimă, e bine ca ea să aibă loc într-un mediu prielnic (fie la locuința beneficiarului, fie în odaia

individuală de la centru), astfel instituindu-se o atmosferă de comunicare mai favorabilă, un contact mai prietenos.<sup>6</sup>

### 3. EVALUAREA INIȚIALĂ A SITUAȚIEI BENEFICIARULUI

Evaluarea inițială are drept scop identificarea nevoilor individuale sau de grup. Datele se obțin de la beneficiar și de la familia acestuia, se adună din documentele existente în organizație și din cele puse la dispoziție de beneficiar, ele atestând anumite probleme (de exemplu, certificate medicale, evaluări anterioare, alte documente etc.).

Lista întrebărilor de mai jos permite să clarificăm unele chestiuni importante ce țin de calitatea evaluării inițiale.

- o Dacă acceptați cazul, cui din echipă îl veți încredința?
- o Când veți verifica evaluarea inițială? Cum veți proceda dacă lucrul nu este de un standard suficient de înalt?
- o Cum veți discuta părțile slabe ale informației adunate sau ale calității analizei?
- o Cum veți ajuta lucrătorii care întâmpină dificultăți în procesul de evaluare?
- o Care este mecanismul echipei Dvs. cu privire la discutarea și împărtășirea strategiilor de lucru cu familiile dificile?
- o Cum veți supraveghea calitatea lucrului?

### Nevoile victimelor și potențialele victime ale traficului de ființe umane

#### CAZARE TEMPORARĂ

Victimele i se oferă un adăpost sigur pentru o anumită perioadă de timp, în primul rând, pentru a-și reveni după experiența trăită în trafic (perioada de reflecție), precum și pentru a preciza, împreună cu specialiștii respectivi, care sunt nevoile ei elementare la moment (sprijin moral, psihologic, asistență medicală, ajutor material etc.). Referindu-ne la potențialele victime ale traficului, care au nevoie de cazare, trebuie să precizăm că acestea ar putea fi persoanele care suferă de violență în familie, minori-copii ai străzii, cerșe-

<sup>6</sup> Aici și în continuare informația din cadrane reprezintă experiența practică a vorbitorilor, care vine să confirme aspectele teoretice.





tori împuși de o terță persoană să cerșească, absolvenți ai școlilor internat în situații de criză.

### **SERVICII MEDICALE**

Este vorba de servicii medicale urgente în caz de afecțiuni care amenință sănătatea și viața persoanei, căpătate în urma aplicării forței fizice sau a tratamentelor degradante, asistență medicală în cazul bolilor sexual transmișibile și a altor maladii concomitente. Asupra consecutivității acordării asistenței medicale se va decide în fiecare caz aparte, în funcție de gravitatea afecțiunilor persoanei și pericolul care îl prezintă pentru sănătate. De aceste servicii ar trebui să beneficieze în egală măsură atât victimele traficului, cât și potențialele victime.

### **SERVICII PSIHOLOGICE**

Consilierea psihologică este necesară victimei înainte de toate în vederea acceptării experienței negative prin care a trecut și depășirii situației de șoc, stres puternic. Treptat consilierea psihologică poate fi orientată spre realtoirea încrederii în sine, a autoaprecierii, la înlăturarea altor consecințe ale sindromului stresului post-traumatic. Dacă toate acestea decurg cu un anumit succes, consilierea psihologică se poate axa ulterior pe faza restabilirii relațiilor cu copiii/ părinții, a reintegrării (în familie, în comunitate, în societate în genere). Consilierea psihologică este necesară și potențialelor victime, pentru altoirea încrederii în sine, orientarea profesională și dezvoltarea personalității, iar în unele situații – pentru corecția comportamentului deviant.

### **SERVICII JURIDICE**

De regulă, primele servicii juridice țin de restabilirea actelor de identitate, sechestrare de traficanți sau pierdute (deteriorate) în diverse împrejurări, asociate recuperării din trafic. Printre alte servicii juridice se numără și asistența unui avocat fie în procesul de judecată, dacă victima se decide să colaboreze cu organele de drept în vederea pedepsirii traficantilor, fie în probleme de divorț (dacă persoana care a revenit din trafic nu-și poate reface relațiile cu soțul/soția, partajul averii etc.), fie în probleme de repunerea în drepturi (despăgubire morală, materială etc.), ultimele fiind binevenite și pentru potențialele victime ale traficului.

### **ORIENTARE ȘI INSTRUIRE PROFESIONALĂ**

În cazul unor succese plauzibile în consilierea psihologică, succesul reabilitării și reintegrării poate fi consolidat cu o orientare în alegerea unei profesii potrivite. Este și mai binevenit dacă această consiliere e secundată de o asistență în organizarea instruirii.

### ANGAJARE ÎN CÂMPUL MUNCII

Pentru foarte multe dintre victimele traficului de ființe umane reabilitarea și reintegrarea cu succes în societate începe (sau se încununează) cu obținerea unui loc de muncă. În acest context orientarea privind disponibilitățile de pe piața muncii, intermedierea sau contactul cu un eventual angajator este nu numai util, dar și indispensabil. Tot aici vom avea grijă ca să ajutăm victima să întocmească un CV, o scrisoare de intenție către angajator, îi vom asigura o consiliere privind comportamentul în timpul interviului cu viitorul angajator. Acest lucru este perfect valabil și pentru potențialele victime ale traficului de ființe umane.

### CONSILIERE ȘI MONITORING SOCIAL

Chiar și după revenirea din situația de șoc, stresul post-traumatic, după integrarea în familie sau angajarea în câmpul muncii, victima/potențiala victimă a traficului se va afla în câmpul de observație a serviciului de asistență socială, care va monitoriza o vreme nevoile curente și de viitor. Acest lucru este necesar, pe de o parte, pentru a o sprijini până la reabilitarea și reintegrarea completă în societate, comunitate, pe de altă parte, pentru a preveni riscul retraficării.

### LUCRUL CU FAMILIA

Lucrătorul social, managerul de caz, membrii echipei multidisciplinare nu trebuie să uite că asistența în restabilirea relațiilor cu copiii, părinții, cu alți membri ai familiei este prima cale spre o reabilitare de succes. Persoanele apropiate din familie, în cazul stabilirii unei comunicări eficiente, pot fi primele care să sprijine victima. De regulă, membrii familiei cunosc cel mai bine victima și (poate cu excepția familiilor dificile sau familiilor unde există violență) pot fi și primii sfătuitori de ce ajutor ar avea nevoie victima și la ce moment anume.

## 4. EVALUAREA COMPLEXĂ

Este etapa managementului de caz ce va fi realizată de echipe pluridisciplinare de specialiști, care utilizează în activitatea desfășurată instrumente și tehnici standardizate, specifice domeniului de activitate. Evaluarea complexă scotează următoarele aspecte:

- ◆ Evaluarea capacităților fizice, mintale și senzoriale, a nivelului de disfuncție și a abilităților de a realiza activitățile de bază ale vieții cotidiene
- ◆ Evaluarea psihologică și psihiatrică



- ◆ Evaluarea familiei privind capacitatea acesteia de a asigura condițiile necesare creșterii, îngrijirii și educării copilului
- ◆ Evaluarea potențialului de integrare a persoanelor care au dobândit o formă de protecție în condițiile legii
- ◆ Evaluarea posibilităților de integrare în familie a victimelor traficului de persoane
- ◆ Evaluarea posibilităților de integrare a copilului în familie, de adopție sau plasament într-un centru specializat
- ◆ Evaluarea gradului de funcționabilitate socială
- ◆ Evaluarea mediului fizic și social în care trăiește persoana
- ◆ Evaluarea percepției persoanei privind siguranța, securitatea, vulnerabilitatea proprie
- ◆ Evaluarea motivației persoanei de a beneficia de servicii la domiciliu, în instituții de zi sau rezidențiale
- ◆ Evaluarea consecințelor care amenință persoana în cazul acordării sau neacordării serviciilor de îngrijire
- ◆ Evaluarea nevoilor sociale și a posibilității de a asigura suport pentru rețeaua informală de îngrijire
- ◆ Evaluarea percepției proprii privind capacitatea funcțională, performanțele și resursele
- ◆ Evaluarea capacității rețelei informale de a acorda servicii sociale
- ◆ Evaluarea serviciilor sociale disponibile, precum și a modului în care acestea pot răspunde nevoilor persoanei.

Întrebări de control ce ne pot ajuta să realizăm o evaluare complexă de calitate.

- Cum puteți realiza o planificare eficientă a procesului de evaluare?
- Care sunt organizațiile/instituțiile la care trebuie să se adreseze asistentul social?

- o Cum veți analiza informația pe care ați colectat-o?
- o Cum veți soluționa încălcările sau problemele de confidențialitate?
- o În ce mod veți prezenta rezultatele evaluării beneficiarului și/sau a familiei acestuia?
- o Ce veți face pentru a ajuta/instrui specialiștii cărora le este greu să efectueze o evaluare suficient de calitativă?
- o Care este timpul în care urmează să fie realizată evaluarea complexă? Ce veți face dacă vor exista probleme cu privire la respectarea termenului limită?

### Pachetul de servicii minim garantat

Tipurile asistenței acordate victimelor sau potențialelor victime ale traficului de ființe umane țin, în primul rând, de pachetul de servicii minim garantat, precum și de posibilitățile prestatorului de servicii, organizației care activează în domeniul respectiv. În teren cele mai des acordate servicii sunt:

- ◆ sprijin financiar pentru copil, mamele orfane cu nou-născut;
- ◆ îmbrăcăminte și încălțăminte;
- ◆ pachete alimentare;
- ◆ set igienic;
- ◆ achitarea grădiniței;
- ◆ plata pentru servicii comunale;
- ◆ îmbunătățirea condițiilor de trai.

În cazul unor persoane mai fiabile din punctul de vedere al educației, nivelului de studii și al gradului de reabilitare/(re)integrare la acestea se mai adaugă:

- ◆ un mic grant pentru afaceri agricole sau din sfera micului business;
- ◆ cheltuieli de transport;
- ◆ instruire profesională (taxa de studii, procurarea instrumentelor);
- ◆ procurarea cărbunelui, lemnelor pentru sezonul de iarnă;
- ◆ sprijin financiar pentru școală (taxă, rechizite școlare, îmbrăcăminte);
- ◆ asistență medicală pe termen mediu/lung.



## 5. PLANIFICAREA INTERVENȚIEI

Planificarea intervenției este cea de-a cincia etapă a managementului de caz. Ea rezidă în stabilirea, împreună cu beneficiarul, a unor obiective și în determinarea activităților, măsurilor pentru rezolvarea problemelor cu care el se confruntă. La această etapă se elaborează *Planul individual de intervenție*, care cuprinde programarea serviciilor sociale, personalul responsabil (desemnarea managerului de caz), precum și procedurile de acordare a asistenței. Implementarea măsurilor prevăzute în Planul individual de intervenție ține nemijlocit de managerul de caz.

### Desemnarea managerului de caz și rolul acestuia

Managerul este desemnat de conducătorul organizației sau numit în cadrul primei ședințe a grupului multidisciplinar. El întocmește Planul (proiectul) individual de (re)integrare, împreună cu beneficiarul și membrii echipei. Tot el coordonează și facilitează fluxul informațional întru a obține cele mai bune rezultate pentru beneficiar. În situații reale de viață, informația importantă poate fi "descoperită" la o dată ulterioară ori apar probleme și circumstanțe noi, ceea ce poate conduce la necesitatea modificării planului. Aceste lucruri vor fi mereu în vizorul managerului de caz, el operând corectări sau convocând ședințe ordinare/operative ale grupului/echipei multidisciplinar pentru a lua o decizie sau alta, a corecta Planul individual de (re)integrare. Numirea managerului de caz se înfăptuiește prin două modalități:

- a) la solicitarea unui membru al echipei multidisciplinare;
- b) reieșind din nevoile primordiale ale beneficiarului (protecție juridică, asistență medicală, asistență psihologică, asistență socială etc.).

Răspunsurile de la întrebările de mai jos ne ajută să realizăm o planificare eficientă a intervenției.

- o Cine va participa la ședința de planificare a intervenției?
- o Cum veți monitoriza activitățile cuprinse într-un Plan individual de intervenție pentru a asigura atât faptul că acestea sunt realiste, cât și faptul că sunt realizabile?
- o În ce mod veți raporta/colecta/analiza problemele comune sau dificultățile pentru a indica necesitatea serviciilor ulterioare?
- o Cum veți soluționa destrămarea parteneriatelor sau întârzierile în executarea activităților din planul de intervenție?

- o Cum veți proceda dacă planul de intervenție eșuează?

### Planul individual de (re)integrare

Planul individual de (re)integrare a victimei traficului este un document scris care stipulează scopurile scontate, acțiunile (măsurile) ce vor fi întreprinse, persoanele responsabile și perioada (termenele) în care se vor derula și evalua acțiunile. El trebuie să aibă în vizor sănătatea victimei, condițiile de trai, relațiile ei sociale, inclusiv cu familia și prietenii apropiați, să țină cont de problemele juridice și situația economică, de nivelul de studii, locul de muncă ș.a.

## 6. CONSTITUIREA ECHIPEI MULTIDISCIPLINARE

După cum am arătat anterior, în cadrul managementului de caz asistentul social are nevoie de sprijinul altor specialiști, fie din instituția în care lucrează, fie din alte instituții (cum ar fi psihologul, polițistul, cadrele medicale, personalul didactic etc.). Munca de asistență socială este preponderent o muncă de echipă: beneficiarul are deseori o multitudine de nevoi și este necesar ajutorul altor specialiști pentru evaluarea acestora și identificarea serviciilor necesare pentru a veni în întâmpinarea nevoilor identificate.

Preponderent, în asistența socială se recurge la **două tipuri de echipă**:

- 1) echipa interdisciplinară**, care include specialiștii ce lucrează în cadrul unei singure instituții (de exemplu, asistentul social, psihologul, asistentul medical, educatorul specializat care lucrează într-un centru de plasament);
- 2) echipa pluridisciplinară**, care include specialiști ce lucrează în instituții diferite și care pot contribui într-un moment dat la rezolvarea situației unui beneficiar (de exemplu, echipa pentru intervenții în caz de abuz, care poate include asistentul social, polițistul, reprezentantul autorității tutelare etc.).

Coordonatorul echipei este, de regulă, asistentul social. El are datoria de a aduna informațiile de la ceilalți specialiști implicați și de a le sintetiza în diferite documente necesare soluționării problemei/problemelor beneficiarului.



## Rolul echipei multidisciplinare

Rolul echipei multidisciplinare decurge din scopul activității acesteia, precum și starea victimei/potențialei victime și a mediului din preajma ei. De regulă, sarcinile principale ale echipei multidisciplinare se rezumă la:

- ◆ evaluarea situației psiho-sociale a victimei/potențialei victime a traficului de ființe umane și a familiei acesteia;
- ◆ analiza posibilităților de a sprijini victima/potențiala victimă a traficului;
- ◆ întocmirea Planului Individual de Integrare în Societate (PIIS);
- ◆ distribuirea responsabilităților între membrii echipei multidisciplinare în funcție de cazul concret;
- ◆ clasificarea și soluționarea problemelor cu care se confruntă membrii echipei în procesul cooperării și intervenției;
- ◆ cooperarea la diferite etape de intervenție.

Aici am dori totuși să facem o recomandare ce ține de terminologie. În literatura de specialitate<sup>7</sup> pentru această noțiune se folosește termenul *echipa pluridisciplinară*. În Strategia Sistemului național de referire pentru protecția și asistența victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane, punctul 18, se utilizează termenul *echipă multidisciplinară* pentru aceeași noțiune. Iar în Planul de acțiuni pentru implementarea Programului național privind crearea sistemului integrat de servicii sociale pentru anii 2008-2012, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 191 din 25 februarie 2008 „Pentru aprobarea Planului de acțiuni privind implementarea Strategiei naționale de dezvoltare pe anii 2008-2011” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 42-44, art. 257) în același context este utilizat termenul *echipă intersectorială*. Deoarece punctul 8 al Strategiei SNR prevede că strategia are drept scop integrarea sistemului de protecție și asistență a victimelor traficului de ființe umane în sistemul de asistență socială, respectiv este necesar a unifica aceste noțiuni.

<sup>7</sup> Manualul Asistența Socială în contextul transformărilor din Republica Moldova. Chișinău, Asociația pentru Promovarea Asistenței Sociale, 2008, pag. 120.

## Convocarea ședinței echipei multidisciplinare

Echipe multidisciplinare este convocată în prima ședință, fie pentru a întocmi un plan de reintegrare viabil, fie pentru a-l aduce la cunoștință membrilor grupului și a coordona strategiile utilizate, acțiunile întreprinse (termenele de executare), a numi managerul de caz și responsabilii pentru acțiuni concrete. Tot în cadrul primei ședințe se va conveni la un grafic de evaluări periodice. Ședința echipei multidisciplinare poate fi convocată:

- a) după necesitate, dar nu mai rar decât o dată în lună, de către coordonatorul echipei multidisciplinare;
- b) la solicitarea unor membri ai echipei multidisciplinare;
- c) prin convocarea unui grup de lucru pe un caz/problemă aparte (nu este obligatorie prezența tuturor membrilor).

## 7. INTERVENȚIA DE REVIZUIRE

Această etapă a managementului de caz presupune materializarea Planului individual de intervenție. Implementarea măsurilor prevăzute în Planul individual ține nemijlocit de responsabilul de caz. În situațiile în care unele măsuri nu pot fi implementate din diferite cauze, se recurge la revizuirea planului individual de intervenție.

Întrebări de control la etapa intervenției de revizuire.

- o Care metode de intervenție vor fi aplicate în lucrul cu beneficiarul?
- o Cum veți proceda dacă există probleme privind îndeplinirea activităților planificate?
- o Ce faceți în caz de eșec?

## 8. MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA

După ce am abordat teoretic managementul de caz din perspectiva beneficiarului de asistență socială, revenim la scopul inițial al sesiunii din capitolul *Managementul de caz și organizarea activității echipei multidisciplinare* – armonizarea noțiunilor *monitorizare* și *evaluare* în rândul participanților – și să analizăm specificul monitorizării și evaluării asistenței în cazurile de trafic cu ființe umane.

Vom preciza mai întâi că, în conformitate cu legislația Republicii Moldova, există câteva temeuri legale ale monitorizării și evaluării



asistenței victimelor și potențialelor victime ale traficului. În primul rând, punctul 17 al Strategiei Sistemului național de referire a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane prevede dezvoltarea unui sistem de monitorizare și evaluare a acordării asistenței victimelor și **potențialelor victime** ale traficului. În rândul al doilea, generalizarea și sistematizarea informației referitoare la asistență socială pentru toți beneficiarii, analiza eficienței asistenței sociale la nivel de municipii și raioane sunt prevăzute în articolul 13 p. d) al Legii asistenței sociale (nr. 547-XV din 25 decembrie 2003).

### **Noțiunea de monitorizare**

În sensul larg, dar și obișnuit al cuvântului, **monitorizare** înseamnă coordonare, îndrumare control al activității dintr-un anumit domeniu sau segment (Dicționarul explicativ ilustrat al limbii române. Chișinău, ARC & GUNIVAS, 2007). În ordinea de idei a prezentei publicații, **monitorizare** înseamnă colectarea continuă, pe o anumită perioadă de timp, a informației despre un anumit obiect/proces în scopul controlării și/sau a determinării gradului de corespundere rezultatului scontat.

Alte surse din literatura de specialitate definesc noțiunea de monitorizare ca un proces continuu de control al indicatorilor, stabiliți printr-un plan individual de acordare a asistenței, în scopul obținerii informației despre evoluția cazului. Această informație poate fi utilizată:

- a) pentru evaluarea eficienței intervenției și revizuirii lucrului cu beneficiarii și
- b) pentru evaluarea indirectă a lucrului echipei multidisciplinare.

În opinia experților, dar și a majorității liderilor echipelor multidisciplinare, participanți la Atelier, *scopurile monitorizării* se rezumă la:

- ◆ aplicarea prevederilor legislației privind serviciile sociale;
- ◆ respectarea standardelor de calitate;
- ◆ dirijarea și coordonarea acțiunilor la toate nivelele, asigurându-se respectarea drepturilor beneficiarului.

Reieșind din scopurile monitorizării, în fața instituției/prestatorului de servicii sociale se pun următoarele sarcini:

- ◆ ajustarea asistenței la eventualele schimbări în viața beneficiarului/în mediul din preajma lui;
- ◆ identificarea nevoilor/problemelor (inclusiv altele noi);
- ◆ evitarea/limitarea greșelilor;
- ◆ dirijarea proceselor complicate;
- ◆ utilizarea eficientă a mijloacelor/resurselor disponibile.

În cadrul dezbaterilor, participanții la Atelier s-au pronunțat și asupra altor momente/aspecte ce țin nemijlocit de procesul monitorizare, cum ar fi modalitățile de efectuare a monitorizării, indicatorii de bază etc.

### **Modalități de efectuare a monitorizării**

În prezent, modalitățile de monitorizare a asistenței victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane cel mai des utilizate sunt:

- ◆ comunicarea cu beneficiarul (vizitele la domiciliu, apelurile telefonice);
- ◆ comunicarea cu specialiștii implicați în realizarea planului de asistență și cu membrii familiei;
- ◆ utilizarea unor instrumente specifice de monitorizare (de exemplu, Teste, atât pentru beneficiari, cât și pentru specialiști);
- ◆ constatările/rapoartele periodice ale managerului de caz, precum și rapoartele de realizare a Planului individual de asistență.

În cadrul discuțiilor s-a mai accentuat că asistența persoanelor traficate se oferă într-o ordine logică pe etape: *intervenția de criză, reabilitarea și (re)integrarea* acestor persoane. Fiecare etapă de intervenție își are specificul ei, iar cei care realizează monitorizarea trebuie să fie atenți să nu piardă firul succedării unei etape cu alta pe parcursul întregului proces de asistență.

### **Intervenția de criză**

Monitorizarea o face zilnic managerul de caz (lucrătorul medical și/sau psihologul), săptămânal este analizată de membrii echipei, pre-

cum și ad-hoc, atunci când apare un caz nou. La moment, intervenția de criză ca etapă de asistență se oferă/prestează în cadrul Centrului pentru Asistență și Protecție din Chișinău (CAPC). Respectiv schema propusă pentru această etapă la moment reprezintă experiența CAPC. Totodată, această etapă necesită servicii sociale cu specializare înaltă, deoarece intervenția de criză este condiționată de gravitatea stării în care se află persoana. Anume din acest considerent se recomandă ca intervenția de criză să rămână la nivelul serviciilor de asistență cu specializare înaltă și la nivelul serviciilor de asistență specializate, în dependență de gravitatea situației.

### Reabilitarea

Pentru succesul acestei etape contează cel mai mult **serviciile specializate pe un termen îndelungat**, prestate beneficiarului conform **planului de reabilitare prestabilit**. Monitorizarea este efectuată de managerul de caz, o dată la 3 zile sau săptămânal în prima lună, ulterior lunar (din luna a doua până la 12 luni), dacă situația beneficiarului nu necesită corecții în Planul individual de reabilitare. Nevoile beneficiarului la această etapă pot fi acoperite de servicii primare și specializate. (A se vedea și Traseul cazului potențialei victime a traficului de ființe umane în sistemul de asistență socială. Nivel de raion, pag. 32.)

### Reintegrarea

La etapa dată, monitorizarea este realizată de managerul de caz la început săptămânal, ulterior, în cazul dinamicii pozitive bilunar, lunar, trimestrial. Monitorizarea se menține minimum 3 luni, iar maximum 12 luni. La această etapă serviciile sunt orientate mai mult spre reintegrarea economică, în familie, restabilirea sistemului de valori etc. Altfel zis, la această etapă riscurile pentru persoană sunt mai mici din aceste considerente s-a decis că monitorizarea să se efectueze mai rar decât la alte etape ale intervenției. În cazuri excepționale durata monitorizării poate fi prelungită la decizia echipei multidisciplinare.

### Noțiunea de evaluare

Spre deosebire de monitorizare, în contextul prezentei publicații **evaluarea** presupune de fapt o analiză și estimare a unei informații anumite, formarea unei păreri argumentate, formularea unor raționamente, uneori chiar cu titlu de recomandări. Participanții la Atelier au fost de acord că

evaluarea ne oferă posibilitate să tragem concluzii, dar și să îmbunătățim eficiența planului individual de acordare a asistenței și să acumulăm experiență într-un domeniu dat. Și tot ea servește specialiștilor drept obiect pentru dezbateri și este parte componentă a managementului de caz.

La evaluarea cazului ne vom conduce neapărat de regula celor trei **C** (**C**ine? **C**ând? **C**um?).

**Cine?** Evaluarea poate fi înfăptuită de specialistul care acordă nemijlocit asistență (evaluare internă) sau de un alt specialist (evaluarea externă).

**Când?** Lunar, de două ori pe lună, săptămânal, trimestrial ș.a.m.d.

**Cum?** Prin compararea datelor monitorizării cu planul individual de acordare a asistenței.

Atunci când procedăm la evaluarea asistenței acordate, trebuie să ținem cont de câteva aspecte indispensabile bunei desfășurări a evaluării și să definim indicatorii conform cărora vom efectua evaluarea.

### Aspectele evaluării

**Sensul:** A contribuit /contribuie oare intervenția dată la ameliorarea situației ?

**Eficiența:** Au fost oare atinse rezultatele preconizate ?

**Eficiența economică:** Au fost oare folosite în modul cel mai rațional resursele ? De ce DA sau de ce NU ?

**Influența:** În ce măsură acțiunile întreprinse au contribuit la realizarea scopurilor Planului individual? Au fost atestate rezultate neașteptate sau consecințe nefaste ?

**Dezvoltare stabilă:** Acțiunile întreprinse au avut o influență de durată pozitivă sau negativă? De ce DA sau de ce NU?

**Necesitatea schimbării:** Ce trebuie de schimbat?



### Indicatorii evaluării

Experții definesc noțiunea de indicator ca o probă sau informație ce caracterizează procesul, fenomenul interesat. În cazul monitorizării asistenței victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane indicatorii țin de tipurile rezultatelor scontate ale asistenței acordate acestora (intervenția de criză, reabilitarea și reintegrarea), nivelurile de acordare a asistenței (comună, raion sau municipiu), ordinea de referire a beneficiarului.

Din diversitatea tipurilor de indicatori (direcți, specifici, utili, practici, adevărați) la care s-au referit experții, grupul de lucru a convenit asupra a două tipuri de indicatori:

- 1) **cantitativi** (numărul intervențiilor, serviciilor oferite, a documentelor/certificatelor de absolvire a cursurilor de instruire)
- 2) **calitativi** (care reflectă schimbarea/dinamica stării beneficiarului).

Dacă indicatorii cantitativi nu prezintă mare problemă din punctul de vedere al evaluării, cei calitativi solicită managerului de caz, echipei în ansamblu, mai multe eforturi, ei incluzând aspecte mai delicate și mai complicate ale stării beneficiarului, inclusiv:

- ◆ *Starea psiho-emoțională*
- ◆ *Starea sănătății*
- ◆ *Situația materială* (are sau nu un venit echivalent cu minimul de existență pe țară)
- ◆ *Deprinderile de viață* (gestionarea banilor, igiena personală, a copilului, a încăperii în care locuiesc, deprinderi culinare/prepararea bucatelor, repararea hainelor etc.)
- ◆ *Comunicarea socio-familială eficientă* (în familie, cu semenii, cu membrii comunității, cu angajatorul, colegi de serviciu)
- ◆ *Re-integrare economică* (de exemplu, lansarea unei afaceri – indicator cantitativ; profitul generat de afacere – indicator calitativ)
- ◆ *Implicarea pro-activă a beneficiarului în soluționarea propriilor necesități.*

## **9. REEVALUAREA**

Reevaluarea presupune evaluarea periodică a cazului. Ea se realizează pentru a măsura efectele pe care le-a avut intervenția, a corecta acțiunile de intervenție în caz de schimbare a situației, pentru a identifica cele mai eficiente modalități de intervenție la anumite perioade.

## **10. ÎNCHIDEREA CAZULUI**

La această etapă se elaborează raportul de închidere a cazului. Închiderea cazului este un moment foarte important. Alegerea lui presupune o atenție deosebită din partea profesionistului, la fel ca și modalitatea în care se face. Încheierea trebuie anticipată în timpul procesului de schimbare și abordată în funcție de condițiile existente. O reducere graduală a activității ajută la evitarea sentimentului de respingere.

În încheiere, trebuie să precizăm că succesul managementului de caz este asigurat de diversitatea serviciilor existente la nivel de comunitate. Cu cât gama serviciilor de asistență oferită victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane este mai variată și mai accesibilă, cu atât succesul reabilitării/(re)integrării este mai asigurat și mai lesne de obținut.



## TRASEUL DE REFERIRE A PERSOANELOR TRAFICATE ȘI A POTENȚIALELOR VICTIME ALE TRAFICULUI DE FIINȚE UMANE

În scopul unei coordonări eficiente a acțiunilor în cadrul echipei multidisciplinare și a monitorizării procesului de reabilitare/(re)integrare a victimelor traficului de ființe umane, Ministerul Protecției Sociale, Familiei și Copilului a elaborat o schemă a Traseului de monitorizare a activităților de asistență și protecție a victimelor traficului. Traseul cuprinde acțiunile actorilor antrenați în reabilitarea și (re)integrarea beneficiarilor de la repatriere sau identificare până la (re)integrarea lui definitivă în viața socială.

Traseul este elaborat pentru două nivele: național și raional. El poate fi considerat un instrument de ghidare în lucrul cu victimele traficului de ființe umane, dar la nivel raional poate fi valabil și pentru lucrul cu potențialele victime ale traficului de ființe umane.

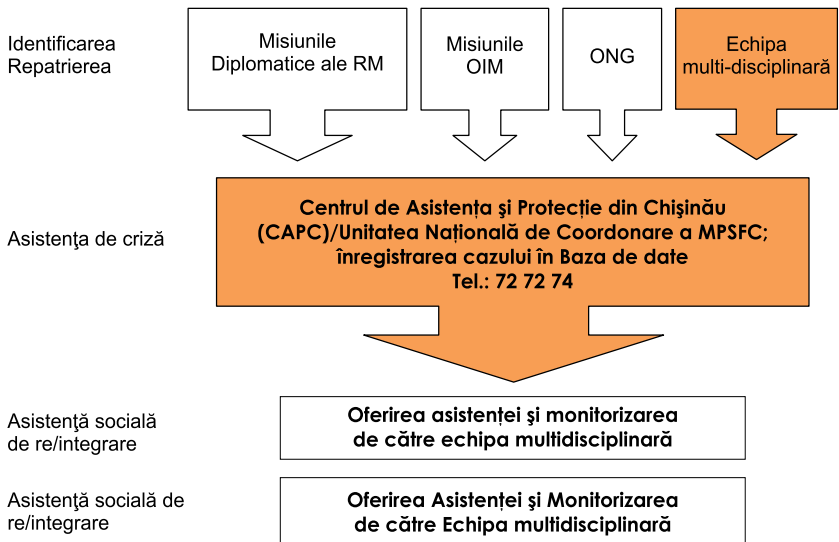
După cum se vede din prima paradigmă (pag. 32), la **nivel național**, în lucrul cu victimele traficului sunt antrenați actori de talie națională și internațională. În Moldova, aceștia sunt misiunile diplomatice ale Republicii Moldova în țările străine (preponderent, în țările de destinație a traficului), Organizația Internațională pentru Migrațiune, Misiunea în Moldova (care în multe cazuri cooperează cu Misiunea OIM din țările de destinație), ONG-uri internaționale și naționale, active în domeniu, care de cele mai multe ori oferă sprijin logistic, material, educațional, informativ și de altă natură.

Nemijlocit, în cadrul SNR, cu victimele lucrează echipele multidisciplinare, membrii cărora pot fi specialiști atât din structurile de stat, cât și din cele neguvernamentale, de la Centrul de Asistență și Protecție din Chișinău, care servește atât de Adăpost, cât și de instituție prestatoare de servicii victimelor și potențialelor victime ale traficului pe perioada intervenției de criză.

Unitatea Națională de Coordonare de pe lângă MPSFC are rolul de coordonare și monitorizare a activităților de asistență și protecție, precum și de colectare și gestionare a datelor.

Paradigma a doua (pag. 33) reprezintă Traseul cazului potențialei victime a traficului de ființe umane la nivel raional și schematic este de fapt o organigramă a activității echipelor/grupurilor multidisciplinare. Ea este mult mai detaliată și ghidează, practic, pas cu pas, specialiștii, lucrătorii sociali, membrii echipei multidisciplinare în lucrul lor cu potențialele victime ale traficului de ființe umane.

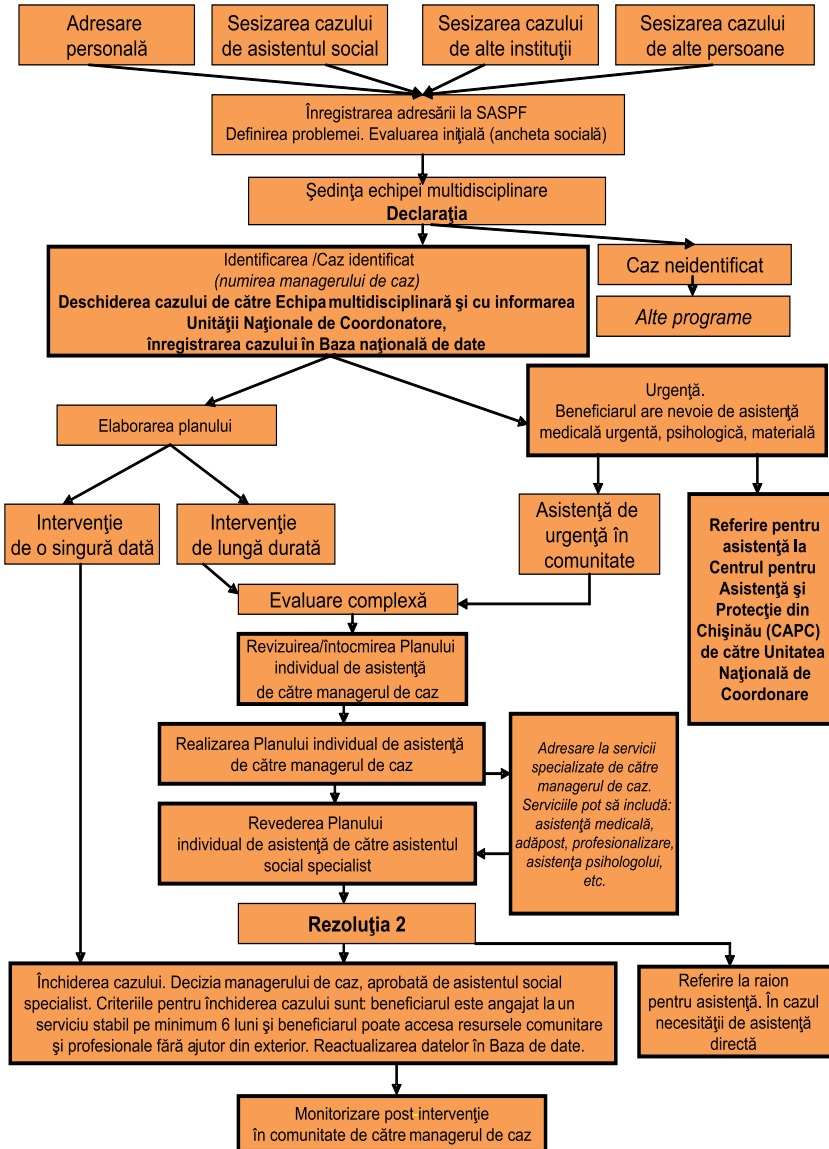
### Traseul cazului în sistemul de asistență socială Nivel național







## Traseul cazului potențialei VTFU în sistemul de asistență socială Nivel de raion





## ÎNCHEIERE

Atelierul național „*Preocupări în lucrul cu persoanele traficate și potențialele victime – schimb de experiență*”, organizat de Centrul Internațional pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii „La Strada” a demonstrat că în ultimul timp Sistemul național de referire în Republica Moldova înregistrează progrese. Deși acest sistem încă nu s-a extins în toate raioanele republicii, în cel unde SNR se implementează sunt deja rezultate de care este necesar să se țină cont la replicarea experienței sau, cel puțin, să fie valorificate primele succese, experiența persoanelor care și-au însușit primele lecții în acest context.

Cu toate acestea, încă mai sunt anumite lucruri care urmează a fi perfecționate sau chiar elaborate ținând cont de experiența acumulată atât în Republica Moldova, cât și cea probată de anumite structuri internaționale. Avem în vedere în primul rând, definirea clară a ariei ce cuprind persoanele care pot fi incluse în definiția de potențiale victime ale traficului de ființe umane, de servicii de care ar fi să beneficieze acestea, anumite standarde de calitate, indiferent dacă toate acestea vor face obiectul unui Regulament special privind identificarea potențialelor victime ale traficului sau vor constitui subiectul unor seminare, treninguri, altele forme de instruire și schimb al experienței înaintate privind managementul de caz și organizarea activității echipelor multidisciplinare, standarde de calitate privind serviciile oferite victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane,

După cum am precizat și în Nota asupra prezentei ediții, rămânem în speranța că această compilare a materialelor mai relevante, prezentate în cadrul Atelierului, cu rezultatele dezbaterilor

în cadrul grupurilor de lucru și a principalelor concluzii formulate în procesul discuțiilor să fie utile specialiștilor din cadrul echipeilor multidisciplinare atât în raioanele unde SNR se implementează deja, cât și specialiștilor din raioanele unde SNR urmează încă a fi extins, precum și pentru perfecționarea continuă a bazei normativ-regulatorii a procesului de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane.



## CUPRINS

Notă asupra ediției .....	3
I. Identificarea potențialelor victime ale traficului de ființe umane. Constatări și soluții practice .....	6
II. Managementul de caz și organizarea activității echipei multidisciplinare .....	13
III. Traseul de referire a persoanelor traficate și a potențialelor victime ale traficului de ființe umane .....	31
Încheiere .....	34