

cercetării efectuate, acordată paralel cu reabilitarea medicală, a permis să evităm recăderile pe parcursul a 3 ani, la acești beneficiari.

Rezultatele obținute confirmă concluziile făcute anterior și permit să **recomandăm**:

- Pentru a ameliora situația în Republica Moldova privind dependența de alcool, este necesară implicarea mai multor specialiști din diferite domenii, și, în primul rând, specialiști din domeniul asistenței sociale.
- Pentru a evita recăderile la dependenții de alcool este necesar ca la metodele medicale de tratament și reabilitare să fie adăugate și metodele psihosociale calitative de reabilitare și re-socializare îndreptate, în primul rând, pentru: 1. păstrarea și fortificarea relațiilor intrafamiliale; 2. profesionalizarea dependenților de alcool și încadrarea lor în câmpul muncii.

#### BIBLIOGRAFIE

1. CARATA, D. Problematika reabilitării persoanelor dependente de alcool. *International Conference „The Contemporary Issues Of The Socio-Humanitarian Sciences In The Context Of Metalicity’S Transformation”*. Chișinău, ULIM, 8-9 Decembrie 2016.
2. FURDUI, C. *Alcoolism și sănătatea mintală*. București, 2011. Disponibil pe internet: <http://psylife-tucontezi.blogspot.com/2011/10/alcoolismul-si-sanatatea-mintala.html/>
3. MOROȘANU, M.; CIOBANU, L. Alcoolismul și narcomania – povara sănătății și ordinii publice. *Analele științifice ale USMF „Nicolae Testemițanu”*. Chișinău, 16 – 17 octombrie, 2003, vol. 1, pp. 411-412.
4. Statistica IMSP, „Dispensarul Republican de Narcologie”, 2019 .
5. STAVROS, V. *Droguri concomitente*. București: Editura medicală, 1989.

#### MANAGEMENTUL CALITĂȚII SERVICIILOR SOCIALE DEZVOLTATE DE ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ LOCALĂ

*Frunze Olesea, dr., conf. univ., UPS „Ion Creangă” din Chișinău*

CZU: 364.4:35:005.6

#### Abstract

The quality of services provided by local public administrations directly influences the processes of social development within the community but also promote fairness and equal opportunities between all existing social classes. Social services address directly the population of the administrative-territorial unit, and their effects are always judged in terms of human values, not only in instrumental terms, because they have moral consequences on individuals, families and communities. The topic of service quality has attracted the attention of many national and international researchers. In the same way, the issue of service quality was approached by the central authorities of the state, which should develop quality standards at national level.

**Key-words:** social services, quality, management, local public administration.

Calitatea serviciilor oferite de administrațiile publice locale influențează direct procesele de dezvoltare socială în cadrul comunității dar și de promovare a corectitudinii și a egalității de șanse între toate clasele sociale existente. Serviciile sociale se adresează direct populației unității administrativ-teritoriale, iar efectele acestora sunt întotdeauna judecate în termenii valorilor umane, nu doar în termeni instrumentali, deoarece au consecințe morale asupra indivizilor, familiilor și comunităților [8, p. 49]. Subiectul calității serviciilor a suscitat atenția multor cercetători naționali, dar și internaționali. În aceeași manieră a fost abordat subiectul calității

serviciilor și de autoritățile centrale ale statului care ar trebui să elaboreze standarde de calitate la nivel național.

Diversi autori au elaborat o serie de studii teoretice și practice privind calitatea serviciilor și procesul de prestare a serviciilor de către administrația locală și instituțiile locale implicate în proces. Printre aceștia se numără: Albright C. [1], Alois Gh. [3], Bodi Diana [4], Emilia Cătană [5], Iulia Grecu [6], Aurel Manolescu [9], Munteanu Ana [9], Nicoleta Neamțu [10] etc.

Atunci când vorbim despre serviciile sociale, este important să evidențiem că acestea trebuie să îndeplinească anumite condiții pentru a se considera de calitate. Condițiile generale sunt raportate la drepturile omului și la respectarea acelor standarde de calitate, deci importantă este calitatea prestării, și nu cantitatea.

Calitatea poate fi apreciată, în concepția lui Joseph Juran [10, pp. 126-127], prin caracteristicile serviciului și prin lipsa deficiențelor (calitatea este mai bună cu cât deficiențele sunt mai mici).

Caracterul dinamic al calității derivă din dinamismul nevoilor și al utilității, fiind determinat de câțiva factori, cum ar fi: progresul tehnico-științific, exigențele care cresc ale consumatorilor, competitivitate tehnică, care reprezintă apariția unor servicii mai bune, care provoacă competiția între prestatori.

Absolut toate organițiile și resursele umane implicate în procesul de prestare a serviciilor se ocupă de calitatea acestora. Calitatea este importantă atât pentru beneficiar cât și pentru îngrijitori, pentru personal, în același timp poate contribui la reducerea costurilor și la prestarea unui serviciu mai bun în cadrul aceluiași buget.

În ceea ce privește resursele umane implicate în prestarea serviciilor, acestea sunt cu o dorință și cu o implicare reală față de oameni și de grupurile vulnerabile care se află în dificultate. Frustrarea printre angajați apare atunci când ei conștientizează că organizația în care activează nu poate oferi servicii de calitate.

Există o interdependență între calitatea serviciilor și resursele utilizate. Serviciile de calitate mai bună pot reduce costurile legate de serviciile de proastă calitate. Un exemplu în acest sens este plasarea unui copil într-o familie care nu corespunde cu necesitățile acestuia, poate provoca o ruptură socială de dezvoltare, dar și o barieră emoțională între copil și societate. „Calitatea bună poate că nu economisește bani întotdeauna, dar slaba calitate întotdeauna costă și irosește bani” [4, p. 111].

Îmbunătățirea calității poate crește anumite costuri, într-o altă zonă. Spre exemplu, „asistenții sociali care îmbunătățesc serviciile pentru persoanele în vârstă, astfel încât acestea să poată ieși din spital mai devreme (prin asistența la domiciliu). În timp ce asistența socială poate ridica costurile serviciilor sociale, costurile pentru serviciile de sănătate pot fi reduse” [4, p. 111]. Este un exemplu care aduce un plus de valoare beneficiarului prin satisfacerea nevoilor acestuia.

În asistența socială oamenii analizează calitatea serviciului în momentul în care beneficiază de acesta și de rezultatele serviciului.

În ceea ce privește serviciile sociale, pentru beneficiar, calitatea înseamnă:

- timp și disponibilitate – timpul care trebuie să îl aștepte de la prestator de servicii;
- finalitate – nivelul de realizare al serviciului;
- diferență – cât de bine este tratat beneficiarul de către personalul care furnizează serviciul;
- stabilitate – nivelul furnizat la toate vizitele efectuate, și dacă acestea sunt la fel.

Aplicarea managementului în asistența socială, și, mai mult, în gestionarea serviciilor sociale, reprezintă asigurarea operativității în soluționarea cazurilor sociale existente, flexibilitate în evaluarea situației economico-sociale individuale și, nu în ultimul rând, eficiență în procesul decizional [10, pp. 49-52].

Managementul serviciilor sociale presupune abordarea prioritara în trei direcții:

- Managementul politicilor instituționale – identificarea nevoilor, analiza opțiunilor, selectarea programelor, criteriile de alocare a resurselor etc.
- Managementul resurselor – stabilirea sistemelor de suport precum realizarea bugetelor, managementul financiar, asigurarea aprovizionării și managementul personalului.
- Managementul programelor – implementarea strategiilor sau operațiilor curente ale organizațiilor de-a lungul unor linii funcționale (care prevede prevenire, educație, intervenție, dezvoltare etc.) [6, p. 28].

Conform sociologilor, dar și a specialiștilor în domeniul științelor sociale, se consideră că managementul serviciilor sociale se desfășoară pe trei niveluri. Managementul de vârf este primul nivel, acesta presupune luarea unor decizii importante și formularea strategiilor pe termen lung sau mediu. Acest tip de management are loc la nivelul autorităților centrale sau, mai concret, în cadrul ministerelor sau al altor structuri centrale de administrare.

Managementul de mijloc se realizează prin conducerea propriu-zisă a structurilor medii. În cadrul acestui tip de management se are în vedere implementarea deciziilor de tip strategic și elaborarea planurilor pe termen mediu care vor cuprinde obiectivele sociale propuse a fi realizate pe o anumită durată de timp.

Un alt tip de management este acela de supervizare, care se realizează la nivel local, de cele mai multe ori, și care presupune stabilirea anumitor obiective pe termen scurt pentru organizarea și supravegherea activităților efectuate de personalul din subordine.

Toate aceste tipuri de management, enumerate mai sus, se pot realiza simultan într-o organizație, și, anume, atunci când managerii realizează diferite funcții, iar deciziile se iau pe mai multe niveluri de management: de vârf, de mijloc și de prima linie.

Neamțu, în lucrarea sa, abordează responsabilitățile asistenților sociali aflați în situație de manageri de prima linie:

- Asistentul social trebuie să ofere o îngrijire sigură și eficace pentru un număr larg de clienți.
- Asistentul social manager este responsabil de asigurarea bunăstării fizice, emoționale și economice a unui grup definit de angajați (personalul organizației de asistență socială) [10, p. 40].

Managerii serviciilor sociale au o serie de roluri manageriale, care trebuie să le realizeze zilnic. Activitățile specifice în managementul organizațiilor de asistență socială pot fi sintetizate în cinci funcții. Prima ar fi cea de planificare, una din cele mai importante într-o realizare a obiectivelor propuse, ceea ce înseamnă evaluarea viitorului și inițierea măsurilor necesare. O altă funcție importantă a managerului este cea de organizare, care presupune crearea structurii manageriale și umane a organizației. La fel, o funcție despre care am vorbit și inițial, este funcția de personal, aceasta implică managementul resurselor umane. Însăși activitatea de management nu ar putea exista fără funcția de conducere, care presupune capacitatea persoanei de a implica leadership-ul în activitatea zilnică. Persoana trebuie să dispună de o notorietate și de toate calitățile necesare unui lider. Monitorizarea și evaluarea performanței reprezintă funcția cheie a managerului, deoarece implică capacitatea de analiză a acestuia și posibilitatea de a sistematiza

datele colectate pentru a le putea stoca. Evaluarea reprezintă și analiza obiectivelor inițiale în raport cu rezultatele obținute, astfel se va face o privire per ansamblu referitoare la capacitatea managerului și a acțiunilor întreprinse de acesta și echipa implicată în proces.

Planificarea reprezintă „procesul de identificare și selectare a obiectivelor ce vor fi urmărite de-a lungul unei perioade de timp, precum și modalitățile prin care acestea pot fi atinse” [4, p. 27]. Acest proces presupune luarea deciziilor corecte referitoare la obiectivele propuse, dar și prevederea elementelor viitoare. Previziunea este instrumentul prin care managerul organizației prestatoare de servicii sociale primește informații referitoare la viitorul organizației. În urma analizei datelor recepționate, managerul organizației alege direcția cea mai potrivită și cea mai oportună în care se va îndrepta organizația.

Când discutăm despre funcțiile de planificare ale managerilor de asistență socială ne referim la „acele structuri și activități care sunt folosite pentru a modela evenimentele viitoare în organizație” [7, p. 42]. Obiectivele care sunt stabilite de manager pot fi pe termen lung, mediu sau scurt. Managementul prin obiective reprezintă transformarea obiectivelor organizației în obiectivele personale ale angajaților implicați, căci doar în această situație putem vorbi despre un grad ridicat de management al performanței angajaților.

Planificarea la nivel de organizație contribuie la obținerea eficienței și eficacității în structurile de asistență socială.

Etapetele procesului de planificare managerială în organizațiile care oferă servicii sociale sunt:

- Evaluarea nevoilor.
- Selectarea scopurilor.
- Specificarea obiectivelor.
- Identificarea și selectarea obiectivelor.
- Dezvoltarea planului de aplicare.
- Evaluarea programului [7, p. 44].

Între toate etapele planificării există o continuitate și un feedback. Managerii organizațiilor sociale nu pot trece la o altă etapă, atâta timp cât nu s-a realizat etapa precedentă.

Pentru ca de serviciile sociale să bucure din plin beneficiarii, dar și organizația prestatoare, pentru ca numărul beneficiarilor să crească și să asigure un grad ridicat de satisfacere referitor la serviciile oferite, trebuie să existe un plan de îmbunătățire continuă a calității serviciilor sociale.

Îmbunătățirea continuă a calității implică:

- Rezultate de calitate, ceea ce înseamnă, în primul rând, satisfacerea necesităților beneficiarilor, și chiar disponibilitatea de a primi beneficiari noi.
- Monitorizarea rezultatelor calității, proces care se desfășoară atât retrospective, cât și prospectiv.
- Calitatea și asigurarea calității trebuie să se focuseze atât pe proces, cât și pe rezultate [5, p. 137].

Calitatea serviciului social prestat este dependent și de abilitățile individuale ale persoanelor care îl oferă și care au de-a face cu situații complexe, ce necesită evaluări multidimensionale.

Astfel, managementul calității serviciilor sociale implică toate aspectele, începând cu conceperea serviciului social, identificarea beneficiarilor, identificarea nevoilor acestora, analiza prestării serviciului și implicarea standardelor de calitate. Toate acestea presupun o muncă asiduă

a resurselor umane implicate în proces. Beneficiarul direct este acela care va gusta fructele serviciului și va oferi un feedback negativ sau pozitiv. Din acest motiv, managerii organizațiilor prestatoare de servicii sociale trebuie să depună tot efortul pentru organizarea unui circuit benefic și fructuos pentru cei care se bucură de servicii, și anume beneficiarii.

### BIBLIOGRAFIE

1. ALBRIGHT, C. *Practical Management Science*. Mason: Editura Nelson Education, 2008.
2. ALEXANDRU, I. *Tratat de administrație publică*. București: Ed. Universul Juridic, 2008.
3. GHERGUȚ, A. *Managementul serviciilor de Asistență psihopedagogică și socială*. Iași: Editura Polirom, 2005.
4. BODI, D. *Managementul organizațiilor de asistență socială*. Brașov: Editura Universul Transilvania, 2017.
5. CĂTANĂ, E. *Drept administrativ*. București: Editura C.H.Beck, 2017.
6. GRECU, I. *Managementul resurselor umane*. Chișinău: Editura Universul, 2015.
7. IORGOVAN, A. *Tratat de drept administrativ*. Ed. IV-a, vol. I. București: Editura ALL Beck, 2005.
8. MANDA, C. *Drept administrativ: tratat elementar*. București: Lumina Lex, 2007.
9. MANOLESCU, A. *Managementul resurselor umane*. Ediția a IV-a. București: Editura Economică, 2003.
10. NEAMȚU, N. Dimensiunea managerială în asistența socială. În G. NEAMȚU, *Tratat de asistență socială*. Iași: Editura Polirom, 2003.

### CONSILIEREA PENTRU EFICIENȚA PERSONALĂ ÎN SITUAȚII DE CRIZĂ

*Pereu Tatiana, doctorandă UPS „Ion Creangă” din Chișinău*

CZU: 159.923.2

#### Abstract

Our society goes through a period of crisis when each member is threatened by the pandemic, as well as by a major economic crisis. People are exposed to potentially traumatic events and become hypersensitive and reactive. To restore adaptive coping capabilities and general psychosocial functioning, respectively, to strengthen the personal efficiency of patient the intervention of family counselor will be based on the strengthening of the personal and social competences of the person affected by the traumatic event. During the activities, the family counselor encourages the emotions and thoughts that generated these emotions. The realistic approach of the problem, its division into small parts, their solution in logical order and the analysis of the positive and negative consequences form the algorithm of counseling the people in crisis.

**Key-words:** advice, personal efficiency, crisis situations.

Societatea noastră parcurge o perioadă de criză, când fiecare membru al ei este amenințat de pandemie, precum și de o criză economică majoră. Fiind expuși la evenimente cu potențial traumatic, oamenii devin hipersensitivi și reactivi. Emoțiile au preluat controlul asupra minții. Perioadele de criză și situațiile excepționale sunt un examen serios pentru eficiența personală a fiecărui. Toate procesele de schimbare psihologică și comportamentală a persoanei se manifestă prin modificarea credințelor acesteia despre stăpânirea mediului, a informației (procesarea și valorificarea ei), axarea și sporirea capacităților, reglarea condiției și depunerea eforturilor pentru realizarea cu succes a variatelor sarcini. Persoanele cu autoeficiență înaltă găsesc rapid cea mai potrivită soluție de a rezolva o problemă și au o capacitate înaltă de reziliență. Majoritatea persoanelor au capacitatea de a depăși momentele dificile, însă există un prag al