

## Raport

Data: 21.07.2023

# Evaluarea gradului de satisfacție al relației beneficiarilor cu instituțiile publice de asistență socială

Proiect: Bune practici în parteneriate public-private pentru intervenția în TSA și alte problematice sociale

Cod SIPOCA/SMIS2014+: 1090/151449

A4. Monitorizare și evaluare în serviciile dedicate persoanelor cu dizabilități, în special cu TSA în București și județul Ilfov

A4.1. Evaluarea gradului de acoperire a nevoilor privind serviciile dedicate persoanelor cu dizabilități, în special cu TSA în sectorul 3

În perioada Februarie - Mai 2023 Asociația Help Autism a desfășurat sondajul prin care s-au colectat datele cu privire la gradul de satisfacție în relația cu instituțiile statului a beneficiarilor din București și Ilfov.

Sondajul a fost realizat ca parte din proiectul Bune practici în parteneriate public-private pentru intervenția în TSA și alte problematice sociale, Cod SIPOCA/SMIS2014+: 1090/151449, proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020, partener Primăria Sector 3, Municipiul București, cu bugetul de 413,094.01 lei implementat în perioada septembrie 2022 - octombrie 2023.

Chestionarul utilizat a fost dedicat persoanelor cu dizabilități de toate vârstele și a putut fi completat atât de acestea, acolo unde nivelul de dezvoltare cognitivă permite înțelegerea întrebărilor și formularea de răspunsuri, totodată a putut fi completat și de reprezentanții legali/tutori/apartinători ai acestora. Chestionarul a vizat persoanele cu tulburare de spectru autist (TSA) sau cu



Proiect cofinanțat din Fondul Social European,  
prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020



dizabilități. Numărul respondenților s-a ridicat la 202 și au domiciliul în București și Ilfov.

Toți cei 202 de respondenți au fost de acord cu utilizarea datelor colectate în sondaj pentru a putea realiza demersurile către autoritățile publice.

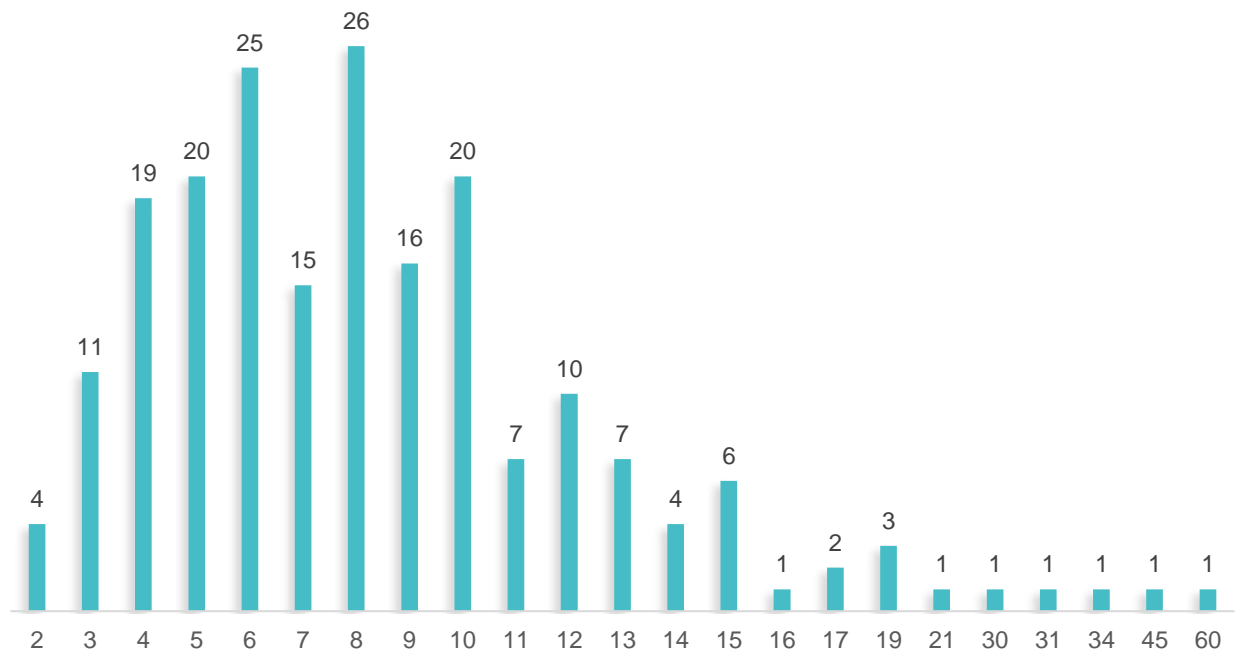
Raportul de față urmărește să evalueze nivelul în care nevoile persoanelor cu dizabilități și a reprezentanților acestora sunt satisfăcute și a gradului de sprijinul pe care îl primesc de la instituțiile și autoritățile locale abilitate, pe baza datelor obținute în urma aplicării chestionarului. Pentru a realiza această evaluare, am analizat mai multe aspecte prin intermediul a 21 de întrebări împărțite pe 2 secțiuni: date personale cu 6 întrebări și secțiunea întrebări cu privire la interacțiunea cu instituțiile publice cu 15 întrebări.

### Secțiunea 1. Date personale

Din cei 202 respondenți, 201 sunt din categoria Părintele/apartinătorul unei persoane cu dizabilități și un singur respondent este persoană cu dizabilități.

Vârsta cronologică a persoanei cu dizabilități pentru care s-a completat chestionarul a fost cuprinsă între 2 ani și 60 de ani, 95.54% fiind copii și adolescenți până în vârsta de 18 ani și 4.46% adulți, împărțiți pe vârste astfel:

Respondenți după vârsta cronologică a persoanei cu dizabilități



Având în vedere dispunerea teritorială, 184 dintre respondenți au declarat că domiciliază în municipiul București, din care 51 în Sectorul 3, și 18 în județul Ilfov.



Ca și încadrare în grad de handicap, 165 dintre ei au grad grav, 17 accentuat, 6 mediu și 10 ușor. 4 dintre respondenți au declarat că nu au certificate de încadrare.

## Secțiunea 2. Întrebări cu privire la interacțiunea cu instituțiile publice

În figurile 1, 2.1. și 2.2. se evidențiază nivelul de satisfacție cu privire la ultima interacțiune pe care au avut-o persoanele cu dizabilități cu instituțiile publice. Interacțiunile sunt evaluate pe o scară de la 1 la 5, unde 1 reprezintă un nivel scăzut de satisfacție și 5 reprezintă un nivel înalt de satisfacție.

### Rezultat 1: Evaluarea ultimei interacțiuni cu instituția

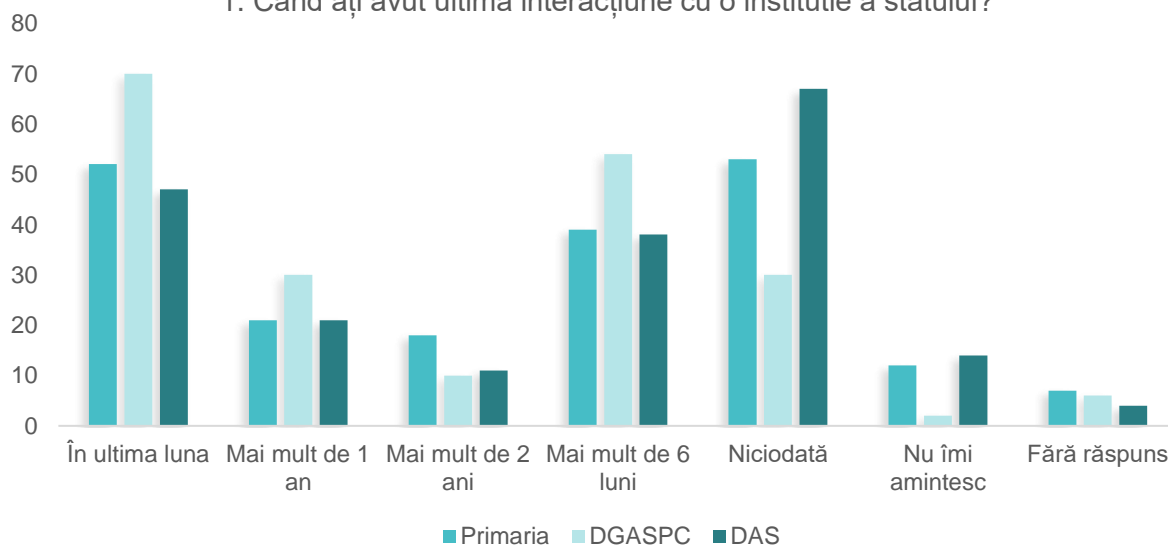
La întrebarea 1. Din secțiunea 2, Când ați avut ultima interacțiune cu o instituție a statului, 169 dintre respondenți au interacționat în ultima lună, instituțiile cu cele mai multe interacțiuni fiind Direcția Generală de Asistența Socială și Protecția Copilului. Cu Direcția de Asistență Socială sunt cele mai puține interacțiuni, un aspect justificat având în vedere teritorialitatea sondată, București și Ilfov, și numărul mare de respondenți din București.

Tab. 1: Întrebarea 1: Când ați avut ultima interacțiune cu o instituție a statului

Instituția	În ultima luna	Mai mult de 1 an	Mai mult de 2 ani	Mai mult de 6 luni	Niciodată	Nu îmi amintesc	Fără răspuns
Primaria	52	21	18	39	53	12	7
DGASPC	70	30	10	54	30	2	6
DAS	47	21	11	38	67	14	4
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>72</b>	<b>39</b>	<b>131</b>	<b>150</b>	<b>28</b>	<b>17</b>

Fig.1.

1. Când ați avut ultima interacțiune cu o instituție a statului?



## Rezultat 2: Accesibilitatea serviciilor sociale

La măsurarea gradului de mulțumire privind interacțiunea cu instituțiile publice, gradul de mulțumire este mediu pentru toate instituțiile.

Pentru interacțiunea cu DGASPC au fost înregistrate 70 de răspunsuri pentru mulțumitor, și 44 de răspunsuri pentru foarte mulțumitor. Putem concluziona de aici ca 65,9% dintre respondenți sunt mulțumiți și foarte mulțumiți de interacțiunea cu această instituție pe când 34,1% sunt destul de mulțumiți, mai puțin mulțumiți sau total nemulțumiți.

În cazul interacțiunii cu Primăria gradul de satisfacție este mulțumitor și foarte mulțumitor în proporție de 57,14%, iar destul de mulțumitor, mai puțin mulțumitor și total nemulțumitor 42.85%.

Procentul cel mai mare de total nemulțumitor este înregistrat pentru interacțiunea cu Primaria, în cuantumul a 7,14%, urmat de interacțiunea cu DAS, cu 3.57% și interacțiunea cu DGASPC cu 3,46%.

Tab. 2. Întrebarea 2: Cum a fost ultima interacțiune cu o instituție a statului?

Instituția	Foarte mulțumitoare	Mulțumitoare	Destul de mulțumitoare	Mai puțin mulțumitoare	Total nemulțumitoare
Primaria	23	57	29	21	10
DGASPC	44	70	32	21	6
DAS	31	54	28	14	5
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>181</b>	<b>89</b>	<b>56</b>	<b>21</b>

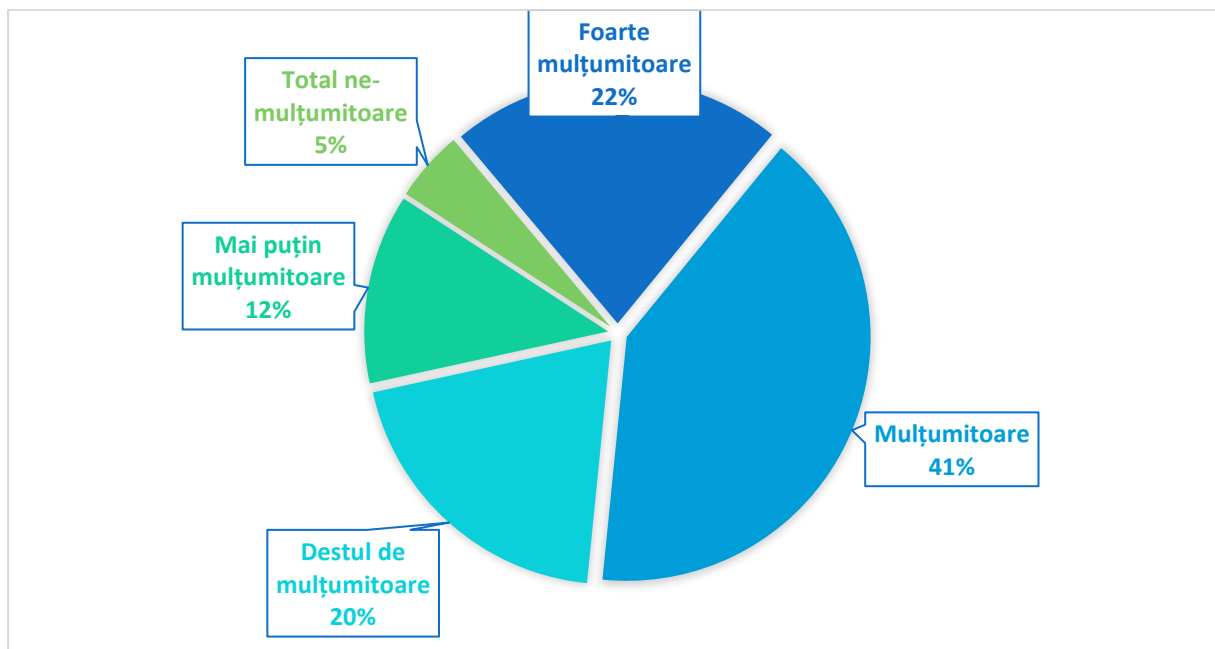
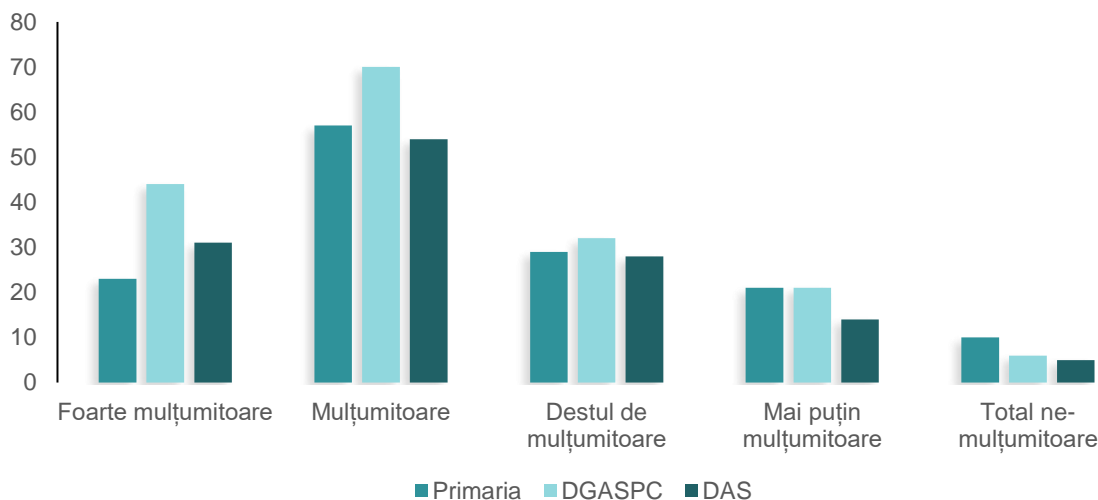


Fig. 2.2.  
2. Cum a fost ultima interacțiune cu o instituție a statului?



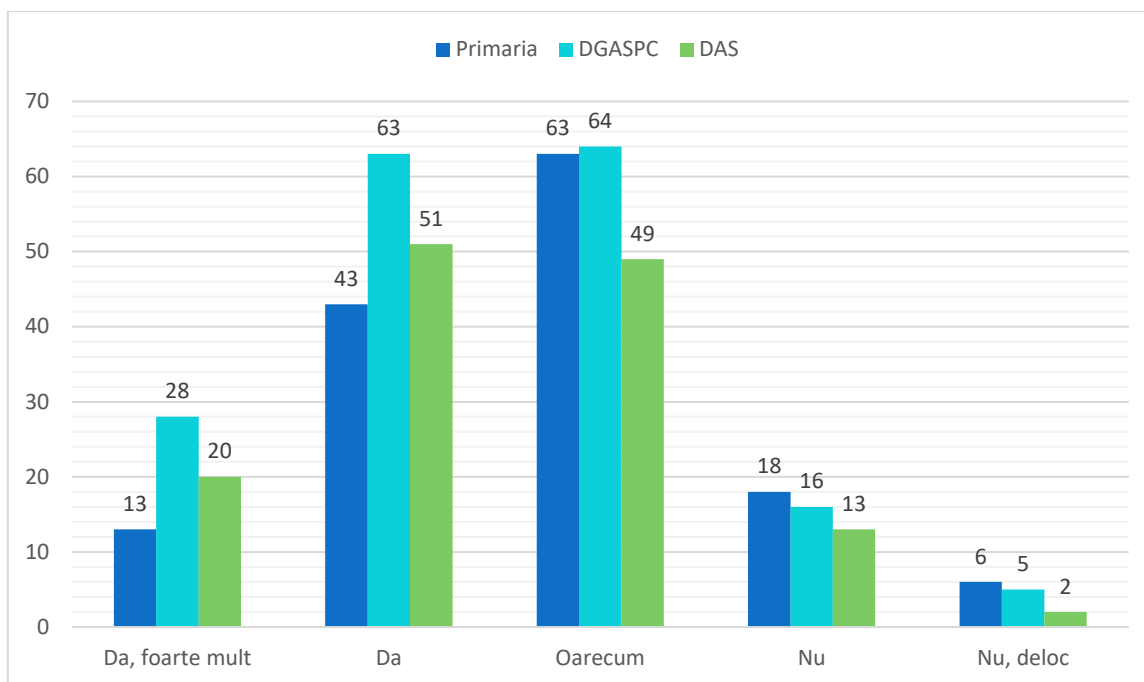
Figurile 3 și 4 evidențiază nivelul de accesibilitate al serviciilor sociale oferite de autoritățile locale abilitate. Au fost evaluate aspecte precum interacțiunea și promptitudinea instituțiilor. Datele sunt prezentate sub formă de diagrame, reflectând persoanele care consideră că serviciile sunt ușor accesibile.

### Rezultatul 3: Gradul de satisfacție cu privire la interacțiunea cu instituțiile

La întrebarea 3. Considerați interacțiunea cu instituțiile statului satisfăcătoare? Cel mai frecvent răspuns a fost Oarecum, cu un procent de 38.76%, urmat de Da cu un procent de 34.58% și Da, foarte cu un procent de 13.43%. Răspunsurile de Nu și Nu, deloc au un procentaj de 13,21%.

Tab. 3. Întrebarea 3: Considerați interacțiunea cu instituțiile statului satisfăcătoare?

Instituția	Da, foarte mult	Da	Oarecum	Nu	Nu, deloc
Primaria	13	43	63	18	6
DGASPC	28	63	64	16	5
DAS	20	51	49	13	2
Total	61	157	176	47	13



#### Rezultatul 4: Nivelul de promptitudine a răspunsului instituțiilor la nevoile adresate

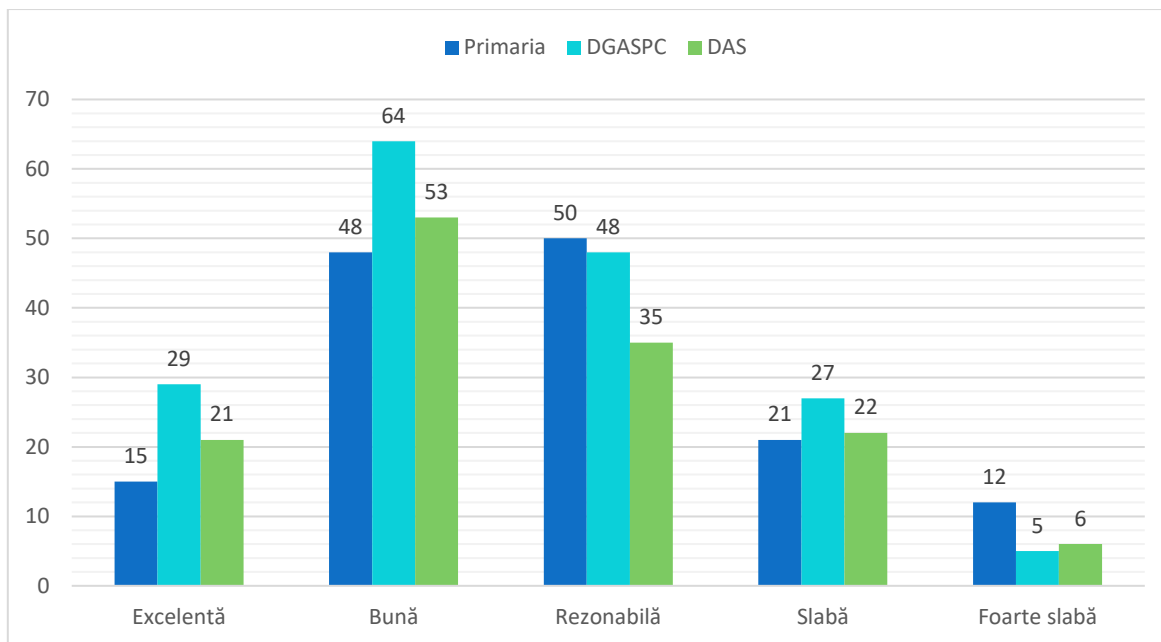
La întrebarea 4. Cum ați evalua promptitudinea instituțiilor față de solicitările cu care v-ați adresat?, respondenții au răspuns cu rezonabil în proporție de 24,75% în ceea ce privește evaluarea instituției Primăria, 23,76% pentru DGASPC și 17,33% pentru DAS.

16,34% au considerat slabă sau foarte slabă promptitudinea Primăriei, 15,84% pe cea a DGASPC și 13,86% pentru DAS, astfel că aproape o cincime din persoanele respondente nu au fost mulțumiți de reacția la solicitări din partea instituțiilor.

Pe de altă parte, DGASPC a răspuns bine și excelent pentru 46,04% dintre respondenți, pe când DAS a fost evaluată astfel de 36,63% și Primărie de 31,19%.

Tab. 4. Întrebarea 4: Cum ați evalua promptitudinea instituțiilor față de solicitările cu care v-ați adresat?

Instituția	Excelentă	Bună	Rezonabilă	Slabă	Foarte slabă
Primaria	15	48	50	21	12
DGASPC	29	64	48	27	5
DAS	21	53	35	22	6



Figurile 5 și 6 evaluează gradul de informare al persoanelor beneficiare de către instituții. Au fost luate în considerare aspecte precum: calitatea serviciilor, profesionalismul personalului și promptitudinea în oferirea de informații. Sunt evaluate pe o scară de la 1 la 5, unde 1 reprezintă nivelul cel mai scăzut de satisfacție și 5 reprezintă un nivel înalt de satisfacție.

#### Rezultatul 5: Nivelul de utilitate a răspunsurilor primite

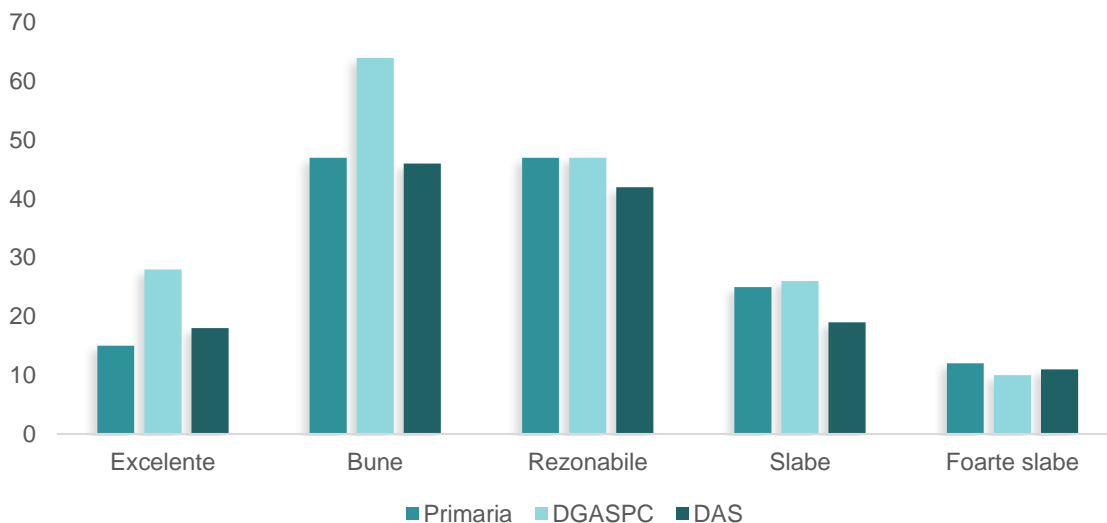
La întrebarea 5. Cum ați evalua informațiile oferite, în acord cu nevoile dumneavoastră?, 45,54% din respondenți au evaluat nivelul ca fiind excelent sau bun pentru DGASPC, pentru DAS 31,68% și pentru Primărie 30,69%. Nivelul este evaluat la rezonabil de o proporție de 23,27% dintre respondenți pentru Primărie, 23,27% pentru DGASPC și 20,79% pentru DAS.

Au evaluat cu slab și foarte slab nivelul de informații: 18.32% pentru Primărie, 17.82% pentru DGASPC și 14.85% pentru DAS.

Tab. 5. Întrebarea 5: Cum ați evalua informațiile oferite, în acord cu nevoile dumneavoastră?

Instituția	Excelente	Bune	Rezonabile	Slabe	Foarte slabe
Primaria	15	47	47	25	12
DGASPC	28	64	47	26	10
DAS	18	46	42	19	11

Fig. 5.  
5. Cum ați evalua informațiile oferite, în acord cu nevoile dumneavoastră?



### Rezultatul 6: Gradul de implicare al instituțiilor în viața beneficiarilor

La întrebarea 6. Cum evaluați implicarea instituției statului în viața dumneavoastră? 11% din respondenți au evaluat gradul de implicare ca fiind excelent, 19% bună, 32% rezonabil, 18% slab și 20% foarte slab (fig 6.1.).

Clasamentul pe instituții în procentul de implicare slabă și cea mai slabă este următorul: Primaria cu 43,42%, DAS 36,5% și DGASPC cu 33,33%.

Concluzionăm astfel că peste 69% dintre respondenți consideră rezonabilă, slabă sau foarte slabă implicarea instituțiilor în viața beneficiarilor, astfel că există loc de îmbunătățire pe proactivitate din partea acestora ce ar putea schimba percepția persoanelor vulnerabile.

Tab. 6. Întrebarea 6: Cum evaluați implicarea instituției statului în viața dumneavoastră?

Instituția	Excelentă	Bună	Rezonabilă	Slabă	Foarte slabă
Primaria	12	25	49	31	35
DGASPC	23	38	55	27	31
DAS	18	26	43	23	27



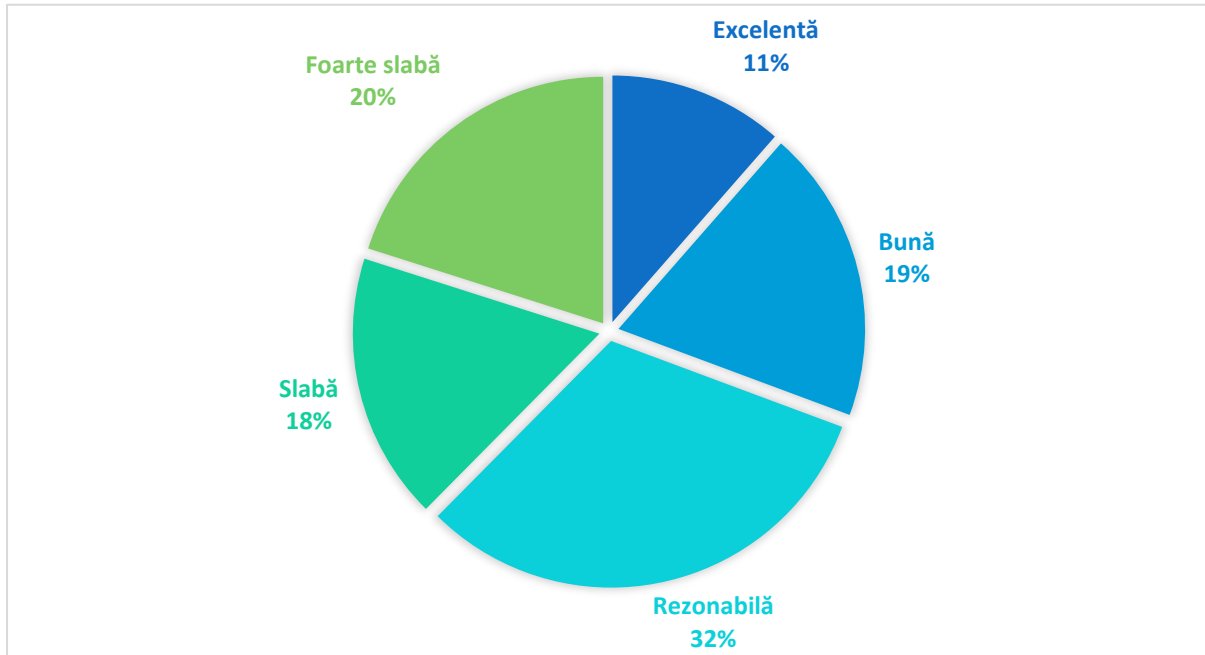
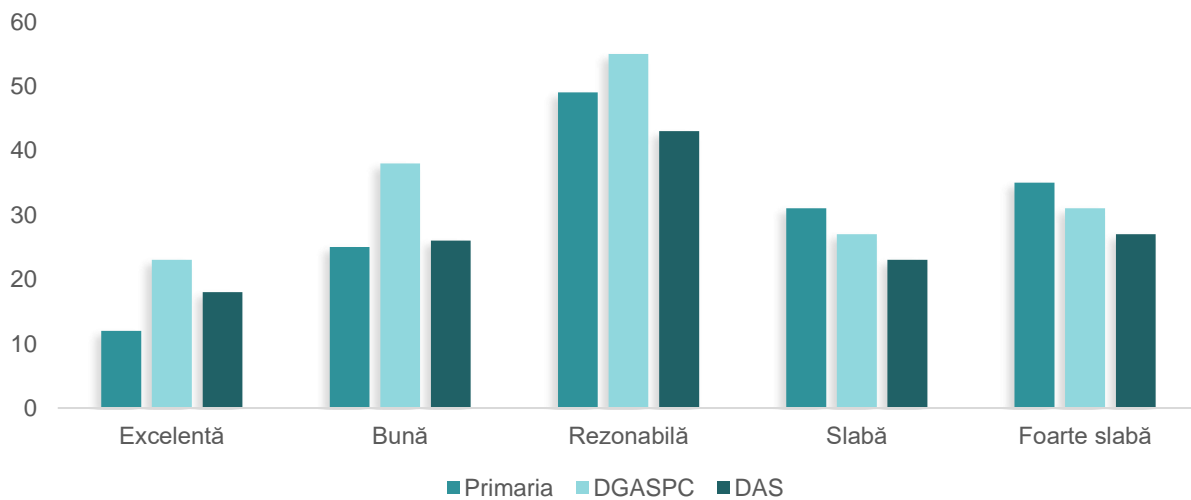


Fig. 6.2.  
6. Cum evaluați implicarea instituției statului în viața dumneavoastră?



### Rezultatul 7: Gradul de contribuție al insitutuțiilor la incluziunea persoanelor cu dizabilități.

La întrebarea 7. Considerați că instituția statului contribuie la incluziunea persoanelor cu dizabilități pentru a fi active social? Doar 20% din respondenți au considerat că instituțiile contribuie la incluziunea persoanelor cu dizabilități, pe când 48% consideră că nu contribuie, răspunzând cu NU sau NU, deloc.

Instituția care a înregistrat cele mai puține aprecieri pozitive din punctul de vedere al incluziunii, este Primăria cu 14,29%, și cu 50,93% din răspunsuri cu nu sau



nu, deloc. DGASPC a fost apreciată de 21,47% ca având o contribuție foarte bună sau bună, totodată 32,77% oarecum. La polul opus, procentul de apreciere cu nu sau nu, deloc, este de 45,76%.

Tab. 7. Întrebarea 7. Considerați că instituția statului contribuie la incluziunea persoanelor cu dizabilități pentru a fi active social?

Instituția	Da, foarte mult	Da	Oarecum	Nu	Nu, deloc
Primaria	7	16	56	50	32
DGASPC	8	30	58	53	28
DAS	7	24	42	41	28

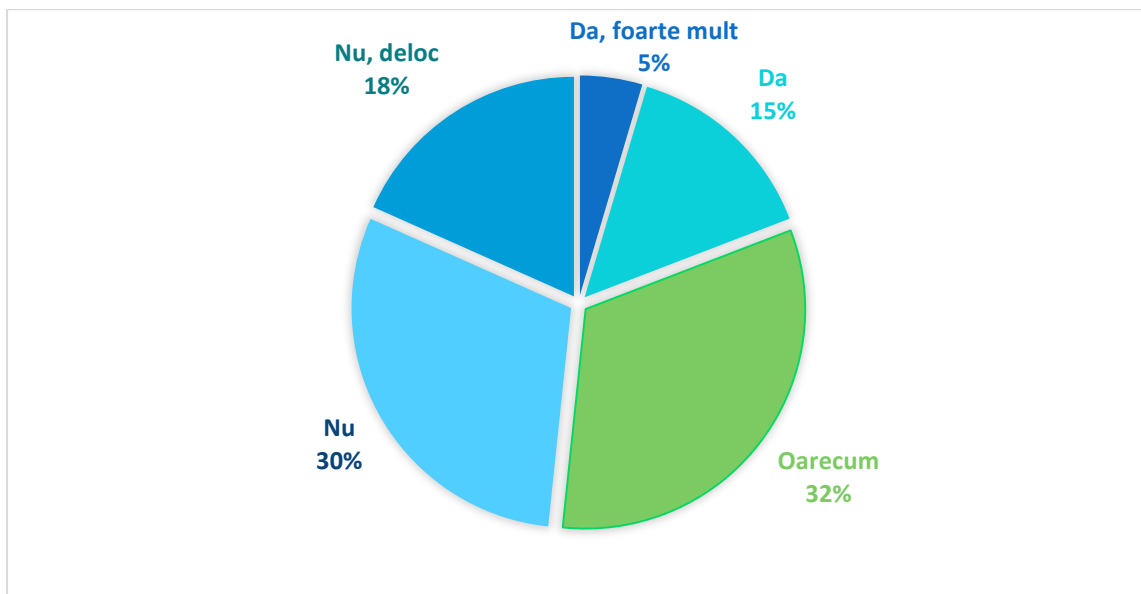
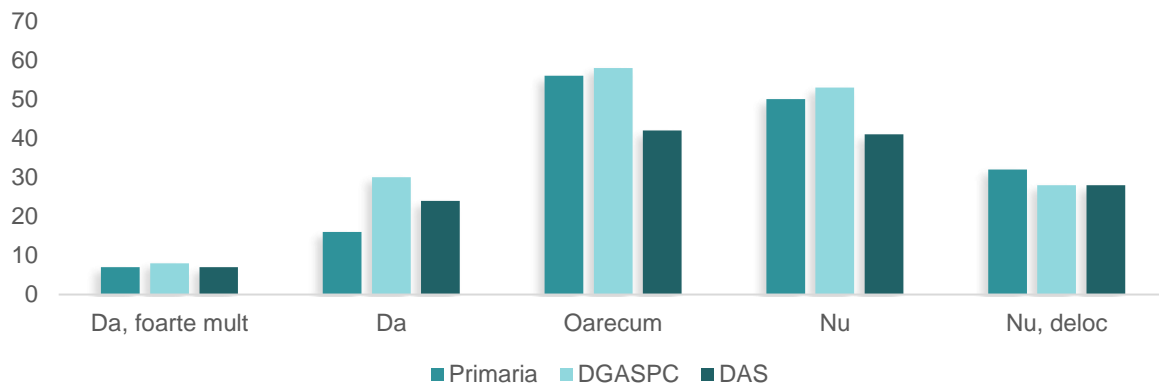
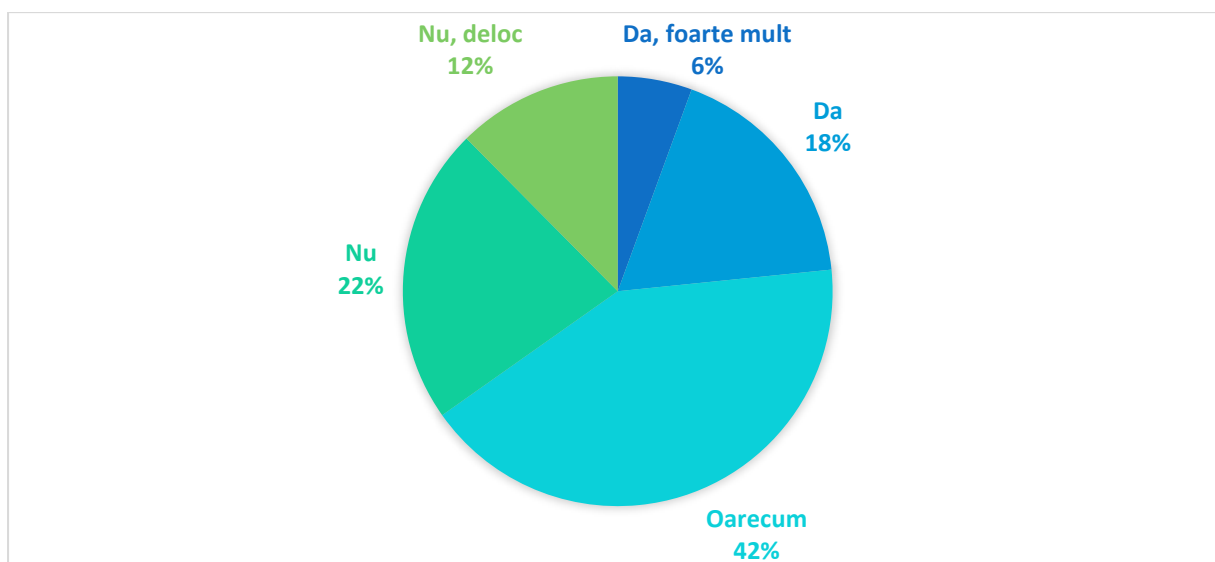
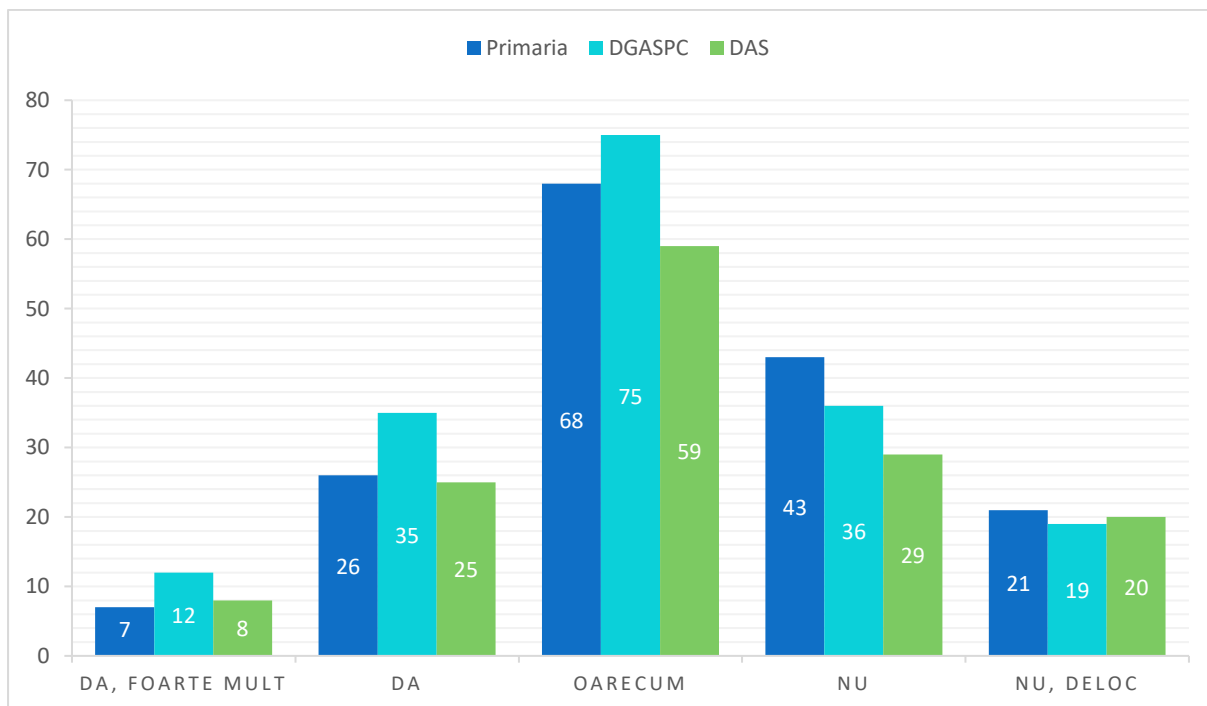


Fig. 7.2.  
7. Considerați că instituția statului contribuie la incluziunea persoanelor cu dizabilități pentru a fi active social?



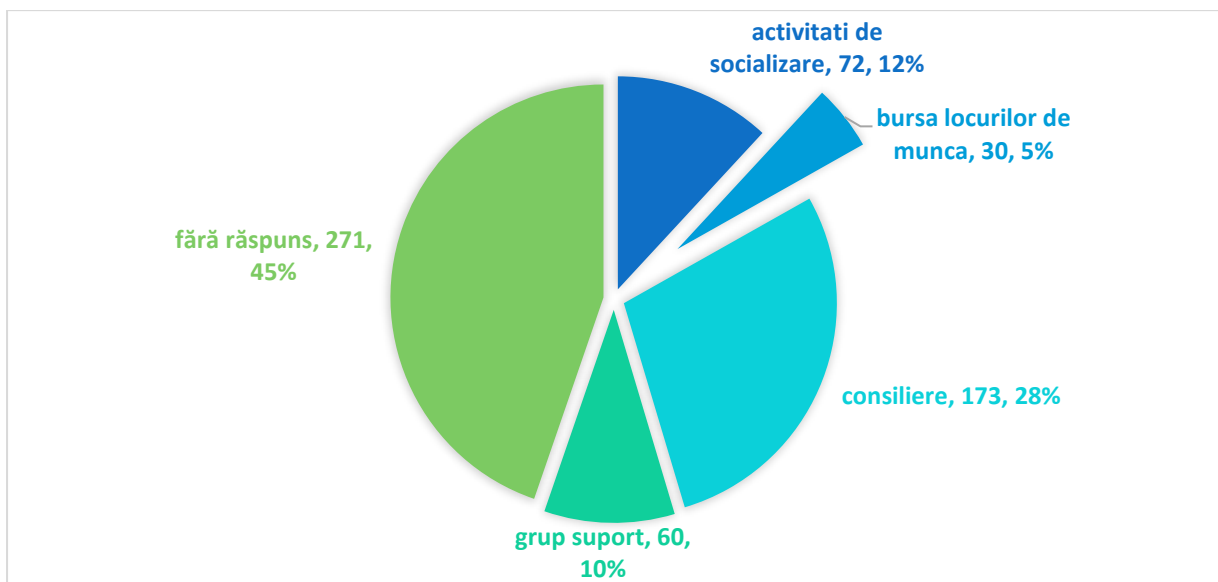
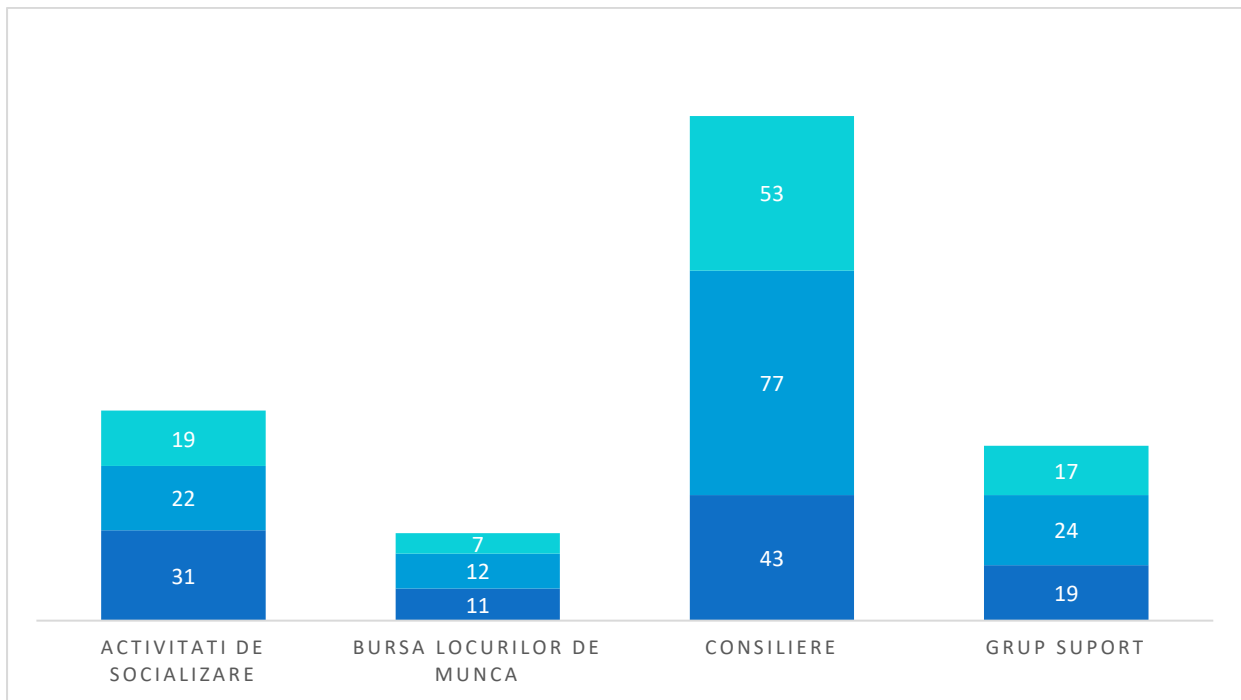
## Rezultat 8. Gradul de respectare și promovare a drepturilor persoanelor cu dizabilități

La întrebarea 8. Considerați că instituțiile statului respectă și promovează drepturile persoanelor cu dizabilități? respondenții au răspuns cu Da, foarte mult și Da în proporție de 18%, 42% cu Oarecum și 34% cu nu și nu, deloc.



## Rezultat 9. Evaluarea îndeplinirii nevoilor sociale

La întrebarea 9. Considerati că nevoile sociale vă sunt îndeplinite? 45% din respondenți nu au oferit răspuns, de unde deducem că niciuna din cele 4 nevoi cuprinse în răspuns nu le sunt satisfacute: activități de socializare, bursa locurilor de muncă, consiliere și grupuri suport. 55% dintre răspunsuri s-au împărțit astfel: 28% consiliere, 12% activități sociale, 10% grup suport și 5% bursa locurilor de muncă.



## Rezultat 10. Evaluarea gradului de sprijin primit din partea instituțiilor

La întrebarea 10. Considerați ca primiți sprijinul necesar de la instituțiile statului? 38% dintre respondenți au declarat ca fiind oarecum acest sprijin, 26% da și da, foarte mult și 35% nu și nu, deloc.

Instituția	Da, foarte mult	Da	Oarecum	Nu	Nu, deloc
Primaria	6	26	59	56	16
DGASPC	13	41	72	41	13
DAS	10	30	53	32	14

Fig. 10.1.

10. Considerați ca primiți sprijinul necesar de la instituțiile statului?

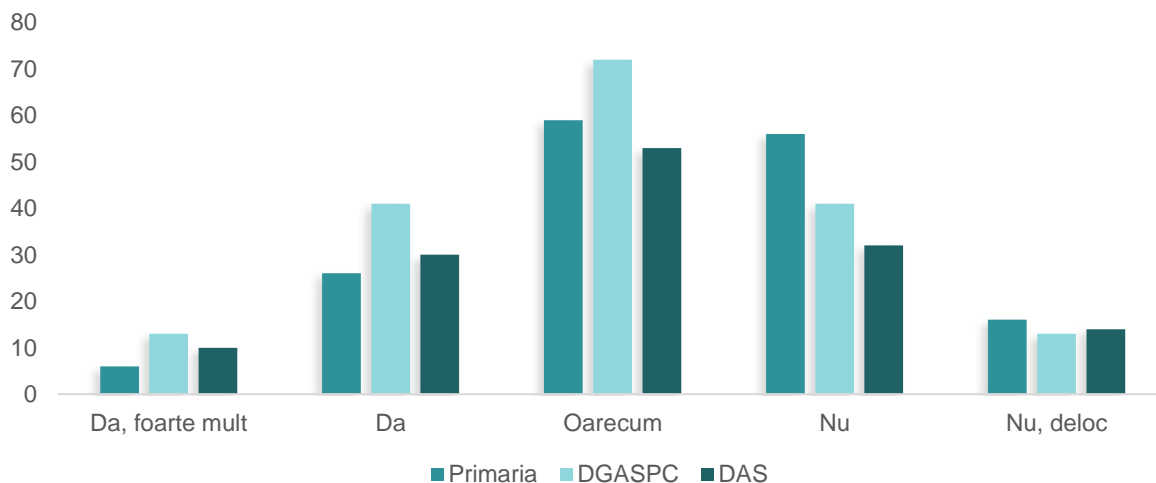
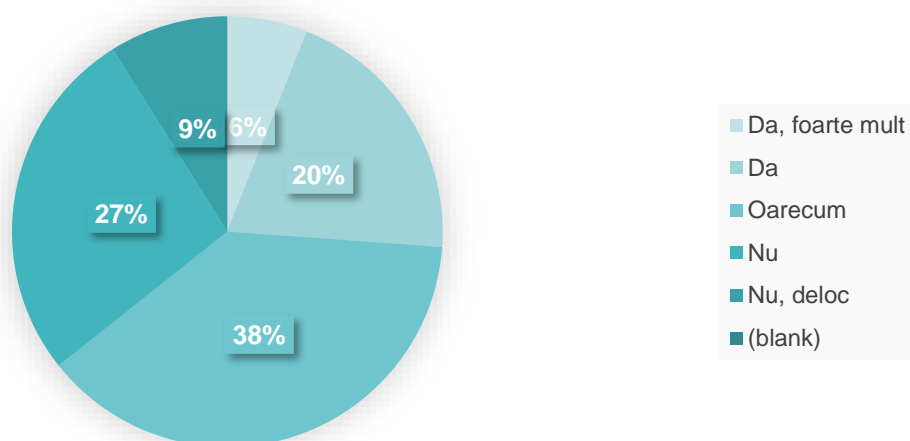


Fig. 10.2. Evaluarea gradului de sprijin primit din partea instituțiilor



Întrebările 11 - 15 au avut în vedere descrierea nevoilor pe care le întâmpină beneficiarii asupra cărora consideră că instituțiile ar putea avea o atenție mai mare, totodată aspecte deficitare și de îmbunătățit.

La întrebarea 11. Ce pot face mai mult autoritățile publice pentru sănătatea și recuperarea persoanelor cu dizabilități?, cele mai frecvente răspunsuri sunt axate pe:

### 1) Mai multe servicii de recuperare și respiro, servicii integrate și de diagnostic precoce

- deschiderea de noi centre de recuperare;
- acordarea de servicii specializate integrate astfel încât să fie găsite servicii multidisciplinare la un loc scutind familia de tranzitul între furnizori;
- centrele să fie mai bine organizate, cu servicii integrate;
- sprijin financiar pentru susținerea terapiei;
- decontarea integrală a serviciilor de recuperare;
- asigurarea calității serviciilor din comunitate;
- grupuri de socializare;
- deschiderea de centre de tip respiro;
- diagnostic precoce;

### 2) Inițierea de servicii de consiliere și sprijin pentru familie

- acordarea de consiliere psihologică gratuită pentru părinți;
- dezvoltarea de programe de suport și integrare;
- grupuri suport pentru părinți;

### 3) Mai mult sprijin pentru incluziune

- nevoia de însoțitor pentru școală/grădiniță;
- personalul din învățământul de masă să fie instruit pentru integrarea copiilor cu CES;
- campanii de conștientizare realizate de instituții;
- locuri de muncă, mai multe unități protejate;

### 4) Îmbunătățirea experienței în interacțiunea cu instituțiile publice

- personalul din instituții mai empatic, atent față de nevoile beneficiarilor și livrarea mai promptă de informații de care au mare nevoie;
- timp de așteptare la ghișee mai scurt, spații de așteptare decente;



- implicare activă a instituțiilor;
- digitalizarea instituțiilor.

Redăm mai jos o mică parte din răspunsurile ca feed-back oferite de respondenți:

- “Deschiderea mai multor centre de recuperare, care să includă toate terapiile necesare persoanei cu dizabilități, astfel încât noi, părinții, să nu fugim dintr-o parte în alta a orașului pentru a duce copilul la diverse terapii. Dacă ar fi toate într-un singur loc, ar fi mai eficient și pentru copil.”
- “Să primească periodic vizita unui asistent social, să se facă cel puțin o unitate protejată în fiecare sector al Bucureștiului sub tutela primăriei de sector, să se permită transformarea locuinței personale în locuință protejată.”
- “Ore de terapie mai multe gratuite și afișarea informațiilor în locuri cât mai vizibile”
- “Măsuri de integrare socială și profesională”
- “Să se implice cu adevărat în integrarea persoanelor cu dizabilități. Să ajute la integrarea în școli sau grădinițe, mai ales.”
- “Unitățile de învățământ să aibă personal instruit pentru copiii cu CES, să asigure însoțitorul copilului la școală/grădiniță unde este cazul pentru ca părintele să aibă un moment de respiro, mai ales unde sunt mai mulți copii în familie sau pentru a avea un alt job în afară de cel de însoțitor permanent al copilului. Totodată creșterea indemnizației de însoțitor, indemnizația actuală fiind absolut insuficientă, un însoțitor solicită plata la ora și costul total lunar ar putea ajunge la 3000-4000 lei; să asigure inclusiv terapie părinților, dacă părinții sunt bine, vor fi și copiii”;

La întrebarea 12.Ce probleme ați întâmpinat în interacțiunea cu instituțiile publice?, respondenții au făcut observații cu privire la:

- Comunicarea neadecvată a personalului, lipsa de empatie;
- Lipsa de interes a personalului cu care au interacționat;
- Informațiile oferite au fost trunchiate, uneori greșite, ne-updatate și unele obținute cu greutate;
- Lipsa digitalizării face greoaie interacțiunea cu instituțiile fiind necesară deplasarea familiei către acestea pentru obținerea de informații sau drepturi;
- Uneori familiile au fost întâmpinate cu refuzuri la solicitările adresate, fără a li se acorda o explicație sau fără a căuta să ofere o soluție la nevoile lor;
- Lipsa digitalizării și lipsa unei baze de date cu informații despre persoanele cu dizabilități;
- Timp lung de așteptare la ghișee;
- Spații de așteptare inproprii;



- Lipsa serviciilor oferite de stat, sau lipsa fondurilor pentru plata acestora către furnizorii privați.

La întrebarea 13. Ce nu ți-a plăcut în interacțiunea cu instituțiile publice? 62 dintre respondenți nu au menționat nicio nemulțumire, 17 dintre ei au specificat că nu au aspecte de menționat, 123 au avut de menționat unul sau mai multe aspecte.

Redăm mai jos câteva din răspunsurile respondenților:

- “Lipsa de promptitudine, faptul că te pune să aștepti foarte mult pentru eliberarea diverselor acte, faptul că nu există o bază în care să fie introduse toate informațiile legate de persoana cu dizabilități și aparținători, astfel încât să nu ne fie solicitate de n ori diverse documente.”
- “lipsa totală de conexiune și informare între diversele tipuri de asistență socială sau între asistența socială, cea medicală și cea a medicinei muncii, de exemplu ...”
- “Faptul că nu te sună nimeni să te întrebe dacă ai nevoie de ceva sau ar fi nevoie de alte lucruri chiar și pentru tine ca părinte ce duci o muncă acerbă cu psihicul tău în situația dată.”
- “Prea multă birocrație și documente scanate, printate, etc. și plimbări la birourile instituțiilor”
- “Timpuri de așteptare foarte mari. Informații oferite trunchiat și uneori fără să fie la zi.”
- “Atitudinea asta în care toți individual consideră că fac bine și la nivel de instituții rămâi cu senzația că ești pedepsit și fugărit”
- “Nu se răspunde la niciun telefon de pe site. Doar în email”
- “Întârzierea răspunsurilor legate de problemele expuse”
- “Birocrație excesivă”
- “Așteptarea la coadă. Lipsa informațiilor: întâi se stă la coadă pentru a afla ce documente sunt necesare, pe la ce ghișee trebuie să stai, de ce copii ai nevoie, apoi se revine și se stă iar la coadă pentru a preda documentația. Imposibilitatea de a trimite online cât mai multe solicitări, fără a fi necesară deplasarea fizică.”

La întrebarea 14. Ce crezi că s-ar putea îmbunătăți în interacțiunea cu instituțiile publice?, 17 dintre respondenți nu au avut nimic de menționat și 185 au considerat că s-ar putea îmbunătăți aspecte importante cum ar fi:

- reducerea birocrației prin digitalizare,
- creșterea gradului de pregătire și empatie a personalului,
- soluții concrete cu privire la incluziunea persoanelor cu dizabilități, cum ar fi locuințele proprii să poată deveni locuințe protejate,
- implicare mai activă a managerului de caz, periodic de mai multe ori pe an, și nu doar la expirarea certificatului de încadrare,



- răspuns mai prompt la solicitările telefonice și utilizarea de instrumente digitale pentru comunicare mai eficientă,
- adăugarea de programe de consiliere a familiei cu privire la pașii de urmat atunci când copilul a fost nou diagnosticat,
- transparență,
- sprijin în rezolvarea problemelor apărute în fluxul de depunere a dosarelor/documentelor,
- un proces de evaluare a dosarelor mai clar și transparent,
- o comunicare eficientă în legătură cu serviciile puse la dispoziția persoanelor cu dizabilități,
- servicii de recuperare de calitate.

La întrebarea 15. Ce crezi că merge bine și nu ar trebui schimbat, în cadrul instituțiilor de stat? 133 de respondenți au menționat că nu consideră că este un aspect ce merge foarte bine și nu ar necesita îmbunătățire. Cu toate acestea, au existat aprecieri la polul opus, în care respondenți din sectorul 3 și 4, au apreciat felul în care au primit sprijin, au apreciat modul în care funcționarii publici au căutat soluții la problemele acestora și i-au ajutat.

#### Concluzii:

În general, se observă un nivel moderat de satisfacție și accesibilitate a serviciilor sociale. Cu toate acestea, există oportunități de îmbunătățire în ceea ce privește satisfacția nevoilor persoanelor cu dizabilitati si calitatea serviciilor oferite.

Schimbări foarte importante ce ar îmbunătăți interacțiunea persoanelor vulnerabile cu instituțiile publice ar fi:

- Reducerea timpilor de așteptare și a fluxului de documente prin digitalizarea instituțiilor;
- Pregătirea personalului cu privire la comunicare empatică cu persoanele cu dizabilități și aparținătorii acestora;
- Dezvoltarea sau încurajarea de încheiere de parteneriate pe zona de servicii de recuperare, respiro, consiliere psihologică a familiei;
- Informarea beneficiarilor și transparentizarea drepturilor lor.