

IMPROVING INTER-INSTITUTIONAL COMMUNICATION IN THE PROCESS OF DEINSTITUTIONALIZATION: BARRIERS AND SOLUTIONS

Livia MARGINEAN

PhD student, State University of Moldova,

Chisinau, Republic of Moldova

e-mail: lv_marginean@yahoo.com

<https://orcid.org/0000-0002-7850-4036>

The article analyses the roles and responsibilities of institutions involved in the deinstitutionalization process in the context of inter-institutional communication, with a particular focus on the protection of sensitive information related to children, in accordance with international practices and security measures. It addresses the importance of effective inter-institutional communication, which must be focused on solutions, in order to facilitate interaction within this complex process. It also highlights the barriers faced by inter-institutional communication, which can lead to unclear roles and responsibilities, including in the context of personal data protection. In addition, the article underlines the need for a holistic approach, which integrates strategies for cooperation and inter-institutional communication to ensure the protection and rights of the child, in the context of the evolution of child protection reforms, accelerating the implementation of deinstitutionalization programs and plans in order to successfully achieve the strategic objectives, reiterated in national and international policy documents.

Keywords: *inter-institutional communication, communication barriers, personal data, child protection system, collaboration, intersectoral mechanism, deinstitutionalization.*

EFICIENTIZAREA COMUNICĂRII INTERINSTITUȚIONALE ÎN PROCESUL DE DEZINSTITUȚIONALIZARE: BARIERE ȘI SOLUȚII

În articol sunt analizate rolurile și responsabilitățile instituțiilor implicate în procesul de dezinstituționalizare în contextul comunicării interinstituționale, cu un accent particular asupra protecției informațiilor sensibile referitoare la copii, conform practicilor internaționale și măsurilor de securitate. Se abordează importanța unei comunicări interinstituționale eficiente, care trebuie să fie concentrată pe soluții, pentru a facilita interacțiunea în cadrul acestui proces complex. De asemenea, se evidențiază barierele cu care se confruntă comunicarea interinstituțională, care pot duce la neclarități în roluri și responsabilități, inclusiv în contextul protejării datelor cu caracter personal. În plus, articolul subliniază necesitatea unei abordări holistice, care să integreze strategii de cooperare și comunicare interinstituțională pentru a asigura protecția și drepturile copilului, în contextul evoluției reformelor din domeniul protecției copilului, accelerând procesul de implementare a programelor și planurilor de dezinstituționalizare în vederea realizării cu succes a obiectivelor strategice, reiterate în documentele de politici naționale și internaționale.

Cuvinte-cheie: *comunicare interinstituțională, bariere ale comunicării, date personale, sistem de protecție a copilului, colaborare, mecanism intersectorial, dezinstituționalizare.*

RATIONALISATION DE LA COMMUNICATION INTERINSTITUTIONNELLE DANS LE PROCESSUS DE DÉINSTITUTIONNALISATION: OBSTACLES ET SOLUTIONS

L'article analyse les rôles et responsabilités des institutions impliquées dans le processus de désinstitutionnalisation dans le contexte de la communication interinstitutionnelle, avec un accent particulier sur la protection des informations sensibles sur les enfants, conformément aux pratiques internationales

et aux mesures de sécurité. Il aborde l'importance d'une communication interinstitutionnelle efficace, qui doit être axée sur les solutions, afin de faciliter l'interaction au sein de ce processus complexe. Il met également en évidence les obstacles rencontrés par la communication interinstitutionnelle, qui peuvent entraîner un flou dans les rôles et les responsabilités, y compris dans le contexte de la protection des données personnelles. En outre, l'article souligne la nécessité d'une approche holistique, intégrant des stratégies de coopération et de communication interinstitutionnelles pour assurer la protection et les droits de l'enfant, dans le contexte de l'évolution des réformes dans le domaine de la protection de l'enfance, accélérant la mise en œuvre des programmes et plans de désinstitutionnalisation afin d'atteindre avec succès les objectifs stratégiques, réitérés dans les documents de politique nationaux et internationaux.

Mots-clés: communication interinstitutionnelle, barrières à la communication, données personnelles, système de protection de l'enfance, collaboration, mécanisme intersectoriel, désinstitutionnalisation.

УЛУЧШЕНИЕ МЕЖИНСТИТУЦИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ПРОЦЕССЕ ДЕИНСТИТУЦИОНАЛИЗАЦИИ: БАРЬЕРЫ И РЕШЕНИЯ

В статье анализируются роли и обязанности учреждений, участвующих в процессе деинституционализации в контексте межинституционального общения, с особым акцентом на защиту конфиденциальной информации о детях в соответствии с международной практикой и мерами безопасности. Подчеркивается важность эффективной, ориентированной на решение межведомственной коммуникации для облегчения взаимодействия в рамках этого сложного процесса. В статье также подчеркиваются препятствия, с которыми сталкиваются межведомственные коммуникации, которые могут привести к нечеткости ролей и обязанностей, в том числе в контексте защиты персональных данных. Помимо этого, в статье подчеркивается необходимость целостного подхода, интегрирующего стратегии сотрудничества и межинституционального взаимодействия для обеспечения защиты и прав ребенка, в контексте эволюции реформ в сфере защиты детей, ускорения реализации программ и планов процесса деинституционализации для успешного достижения стратегических целей, подтвержденных в национальных и международных политических документах.

Ключевые слова: межинституциональная коммуникация, коммуникативные барьеры, персональные данные, система защиты детей, сотрудничество, межсекторальный механизм, деинституционализация.

Întroducere

Comunicarea eficientă între instituțiile implicate în realizarea reformelor vizând sfera asistenței sociale asigură „un flux continuu de informații” [1], solidarizează eforturile și contribuie la stabilirea unor practici comune ale instituțiilor. În general, comunicarea, în opinia experților, constituie obiectul unei științe integrative care își particularizează diferența specifică prin studierea circuitelor profesionale și instituționale ale informației, fie că această informație este destinată publicului larg, fie că este destinată publicului specializat”. Această definiție subliniază abordarea holistică și interdisciplinară a comunicării, concentrându-se pe modul în care

informația circulă în diverse contexte profesionale și instituționale. Așadar, comunicarea instituțională se caracterizează prin a fi, în accepția cercetătorului Constantin Marin, o activitate informațională autocentrată programată și permanentă, acțiune „care tinde să modifice comportamente, atitudini, încât publicul să adere la o anumită idee” [2, p. 37]. Ea se exprimă printr-un areal divers de acțiuni, fiind un sistem deschis, care stabilește relații cu sisteme aferente, angajând actori ai tuturor instituțiilor, respectiv, se referă la modul în care o instituție (cum ar fi guvernul, o autoritate locală sau o organizație non-profit) comunică cu publicul și cu partenerii săi, inclusiv prin intermediul materialelor de marketing, declarațiilor de presă, documentelor

strategice, rapoartelor financiare, a site-ului web etc.

Rigorile noționale și procedurale ale comunicării

Scopul comunicării instituționale este îmbunătățirea imaginii instituției, oferirea informațiilor despre activitățile curente și planurile de viitor, despre progrese înregistrate, dar servește și pentru a construi relații cu publicul și de a crește încrederea. Spre deosebire de aceasta, *comunicarea interinstituțională* se referă la modul în care instituțiile interacționează între ele, pentru a coordona activitățile, a împărtăși informații, resurse și a colabora pentru atingerea unor obiective comune.

Tocmai modul în care se construiesc rețele de comunicare permite realizarea practică a comunicării interinstituționale și generează eficiența acesteia. Foarte utilă pentru elucidarea acestei perspective este viziunea lui Denis McQuail, care plasează comunicarea în raport cu anumite necesități, în baza cărora se creează rețele de comunicare. Tradițional, se face distincție între rețele interpersonale („linii de contact dintre oameni”) și rețele sociale, „care sunt mai mult decât o rețea comunicațională, pentru că mesajele sunt de fapt tranzacționale”. Astfel, în cazul comunicării interinstituționale se menține caracterul tranzacțional al comunicării, datorită faptului că aceasta se referă la un câmp comun de interes al unor instituții, reflectă activități pe care le reglementează instituțiile și care în anumite privințe depind sau au tangență cu activități ale altor instituții. În opinia lui D. McQuail, atunci când este vorba despre comunicarea instituțională, trebuie să ne referim la „un sistem dual – o rețea internă formală, bine conturată și închisă, legată în unele puncte de un sistem informal deschis și extins, cu un grad redus de conectare și foarte dispersat” [3, p. 132]. Iar comunicarea interinstituțională are rolul de a păstra caracterul formal al rețelei de comunicare, „fiind fo-

calizată pe conținut și pe soluții în procesul de interacțiune comunicațională” [4].

Așadar, evoluțiile din domeniul comunicării demonstrează că funcțiile și rolurile comunicării depind de utilizările sale sociale, iar tipurile și tehnicile de comunicare nu pot fi inventate ori prevăzute, ele „se dezvoltă în cursul devenirii prin parcursul lor social și prin practicile care funcționează (...) și răspund unor nevoi” [5, p. 10]. În cazul comunicării interinstituționale, acesta este traseul prin care se raționalizează necesitatea comunicării, aplicate în parcursul procedural rigid și anevoios al dezinstituționalizării.

Diverse forme de interacțiune comunicațională și mecanisme asigură sporierea punerii în aplicare a unor soluții necesare a fi adoptate în beneficiul copiilor. Raportul Organizației Mondiale a Sănătății [6] examinează diversele forme de colaborare multisectorială pentru a promova sănătatea și bunăstarea în regiunea europeană. În literatura de specialitate se menționează importanța parteneriatelor multidimensionale în dezvoltarea internațională și modul în care acestea pot contribui la abordarea și soluționarea problemelor complexe [7], sunt aduse clarificările necesare cu privire la elementele ce constituie intensiunea și extensiunea noțiunii de comunicare instituțională.

Comunicarea interinstituțională joacă un rol esențial în protecția copilului, contribuind la crearea de alianțe între instituții și creșterea eficienței actorilor implicați în colaborare. Aceasta este vitală în coordonarea intervențiilor pentru a asigura respectarea drepturilor copilului și facilitarea trecerii spre un mediu familial sigur și protector, în vederea realizării obiectivelor strategice axate pe realizarea reformelor din domeniul protecției copilului.

Se constată că toate conceptele precum „cooperare intersectorială”, colaborare „interinstituțională”, „multisectorială” sau

„multidimensională” se referă la modul în care diferite domenii, sectoare sau instituții lucrează împreună pentru a atinge un obiectiv comun sau pentru a aborda o problemă complexă. În cazul problemei de dezinstituționalizare, aceasta este cea care intensifică prin actorii implicați, prin activități de comunicare, în toată complexitatea lor, soluțiile, deciziile, inițiativele legislative, strategiile sectoriale, implicând diverși actori și instituții.

Pentru a asigura o protecție eficientă a drepturilor copiilor, toate instituțiile trebuie să colaboreze, schimbând informații, resurse și experiența bunelor practici. Mecanismele de coordonare, cum ar fi consiliile de coordonare, comisiile naționale și platformele de colaborare între instituții și ONG-uri sunt esențiale pentru a asigura o abordare integrată și holistică a protecției copiilor. Reglementarea relațiilor de comunicare și colaborare, inclusiv pe acest segment, se bazează pe o serie de documente interinstituționale și instituționale, care orânduiesc și asigură funcționalitatea comunicării: Regulamentul de activitate a instituțiilor, Planul de acțiuni, Planul strategic de dezvoltare, Strategia de comunicare, Acorduri de colaborare, Politica de comunicare organizațională, Plan anual de activitate, Codul deontologic și de etică profesională, Fișe de post, Procedura de comunicare internă și externă etc. Integrate în cadrul normativ, aceste documente stimulează aplicarea politicilor sociale pe domeniul de dezinstituționalizare, care vor reglementa expres necesitatea colaborărilor, stabilirea parteneriatelor, mesajelor, canalelor și a mijloacelor de colaborare.

Utilizarea strategiilor de comunicare îmbunătățește imaginea și cunoștințele despre instituții, simplifică și sporește eficiența, facilitează comunicarea între departamente, subdiviziuni și, în cele din urmă, face procesele și activitățile în sine mai raționalizate și mai eficiente. Strategiile de comunicare sunt o axă de dezvoltare și nu o finalitate. Ele sta-

bilesc clar sarcinile care reiese din obiectivele și scopurile stabilite în statutul și strategia de dezvoltare organizațională; definesc grupurile țintă, atât interne, cât și cele externe; rezumă mesajele cheie bazate pe domeniile de activitate ale organizației; prezintă canalele, metodele și instrumente de comunicare, care vor fi aplicate. Aceste documente oferă suportul normativ necesar formalizării și legitimării comunicării interinstituționale în procesul de dezinstituționalizare a copiilor, cu accent prioritar pe protecția drepturilor acestora.

Comunicarea interinstituțională în dezinstituționalizare

Procesul de dezinstituționalizare a copiilor necesită o colaborare strânsă între mai multe instituții, fiecare având competențe și responsabilități bine definite în acest domeniu. O comunicare eficientă și bine coordonată între aceste instituții este esențială pentru a accelera procesul și pentru a proteja drepturile și bunăstarea copiilor din țară.

În primul rând, Ministerul Muncii și Protecției Sociale (MMPS) joacă un rol central în elaborarea și implementarea politicilor naționale privind protecția copilului. Acesta este responsabil de coordonarea programelor naționale și monitorizarea respectării legislației în domeniul dezinstituționalizării. Ministerul colaborează cu alte ministere și agenții guvernamentale, precum și cu organizații internaționale, pentru a asigura resursele necesare implementării programelor de protecție a copiilor. În acest context, comunicarea Ministerului cu Guvernul, instituțiile subordonate și partenerii externi este vitală, implicând propuneri legislative, elaborarea strategiilor și ghidurilor metodologice care să sprijine procesul de reorganizare a serviciilor de tip rezidențial.

Subordonată Ministerului Muncii și Protecției Sociale, Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă, coordonează activitatea instituțiilor publice de

servicii sociale cu specializare înaltă și implementează politicile de dezinstituționalizare. Agenția are responsabilitatea de a colecta și transmite date privind progresul procesului, colaborând direct cu autoritățile teritoriale și locale, precum și cu ONG-uri și prestatori de servicii sociale. Comunicarea sa este esențială pentru a asigura coordonarea între nivelurile centrale și locale, precum și pentru a facilita implementarea deciziilor privind reorganizarea instituțiilor de tip rezidențial.

Instituțiile publice de tip rezidențial, precum Centrele de Plasament Temporar și Casele Comunitare, oferă servicii de plasament temporar și reabilitare pentru copiii și persoanele aflate în situații de risc. Aceste instituții colaborează cu autoritățile centrale și locale pentru pregătirea copiilor în vederea reintegrării în familii biologice/extinse, plasamentul de tip familial în servicii alternative sau în familii adoptive sau pentru transferul acestora în alte tipuri de servicii. Comunicarea constantă cu autoritățile și partenerii din sistemul sociali este crucială pentru asigurarea monitorizării progresului copiilor, realizarea planurilor de acțiune și îndeplinirea obiectivelor de incluziune socială.

Un alt actor important în acest proces sunt Agențiile Teritoriale de Asistență Socială, care sunt subordonate MMPS și asigură aplicarea uniformă a politicilor de protecție socială la nivel teritorial [8]. Aceste agenții colaborează cu autoritățile publice locale și organizațiile prestatoare de servicii sociale pentru a asigura sprijinul necesar copiilor aflați în dificultate. Agențiile sunt responsabile de formarea echipelor multidisciplinare și de coordonarea intervențiilor în cadrul procesului de dezinstituționalizare. Comunicarea lor eficientă cu toate părțile implicate, inclusiv cu instituțiile de tip rezidențial și autoritățile tutelare, este esențială pentru a garanta o implementare eficientă a serviciilor.

Pe de altă parte, Inspectoratul Social de Stat din cadrul MMPS, are responsabilitatea de a

monitoriza implementarea prevederilor legale și a evalua conformitatea standardelor de prestare a serviciilor sociale, prin asigurarea procesului de acreditare a prestatorilor de servicii. Acesta colaborează cu autoritățile centrale și locale pentru a asigura conformitatea prestatorilor cu normele legislative. Prin intermediul raportărilor și evaluărilor sale, Inspectoratul contribuie la asigurarea calității serviciilor și la îmbunătățirea procesului de realizare a obiectivelor privind dezinstituționalizarea.

Prin reorganizarea sistemului de asistență socială, în contextul reformei RESTART, s-a anticipat asigurarea unei mai bune coordonări între nivelul central și nivelul local în implementarea politicilor naționale de asistență socială. Direcția Generală pentru Protecția Drepturilor Copilului din Chișinău și Direcția principală a sănătății și protecției sociale a unității teritoriale autonome Găgăuzia (structuri decentralizate) implementează politicile naționale și coordonează activitățile serviciilor municipale și organizațiilor care protejează drepturile copiilor. Direcțiile sunt responsabile de intervenția directă și colaborează cu autoritățile locale pentru a asigura protecția copiilor. Comunicarea lor include elaborarea de strategii locale, regulamente și rapoarte, necesare pentru a facilita colaborarea între diferitele instituții implicate în protecția copilului. În acest sens, a fost aprobat Ordinul din 12 ianuarie 2021 cu privire la cooperarea intersectorială dintre Direcțiile din subordinea Consiliului Municipal în vederea identificării precoce, referirea și asistența copiilor în situații de stradă în municipiul Chișinău.

În cele din urmă, organizațiile private, inclusiv ONG-urile și organizațiile filantropice, joacă un rol esențial în sprijinirea copiilor în situații de risc. Unele organizații dezvoltă și implementează programe de incluziune socială și oferă resurse materiale și umane pentru dezvoltarea și prestarea serviciilor sociale. În procesul de dezinstituționalizare, acestea co-

laborează cu autoritățile publice naționale și internaționale, asigurând servicii directe pentru copiii și familiile acestora. Comunicarea lor cu autoritățile și partenerii externi este esențială pentru implementarea eficientă a programelor de sprijin și asigurarea continuității în îngrijirea copiilor.

Astfel, procesul de dezinstituționalizare implică un ecosistem de instituții publice și private care trebuie să comunice și să colaboreze în mod eficient pentru a asigura succesul reintegrării copiilor în familii și comunități sau plasamentului în servicii alternative de tip familial [9]. Fiecare instituție are un rol bine definit, iar responsabilitățile lor se suprapun și se completează în cadrul unui sistem integrat de protecție a copilului, bazat pe politici.

Responsabilitățile instituțiilor față de familie, în calitate de instituție, precum și copiii beneficiari implică oferirea de suport multidimensional – legislativ, financiar, psihologic și social. Asistenții sociali sunt actorii-cheie în acest proces, având rolul de a identifica problemele cu care se confruntă familia, de a media relațiile cu instituțiile implicate și de a facilita accesul familiei la resursele necesare pentru a-și îmbunătăți situația și a preveni dezintegrarea acesteia. Competențele relaționale joacă un rol esențial în asistența socială, având în vedere că profesioniștii din acest domeniu lucrează direct cu persoanele și cu problemele lor complexe. Cercetările demonstrează că aspectul relațional este crucial pentru succesul intervențiilor sociale, dar calitatea relațiilor este influențată în mod semnificativ de competențele de comunicare [10]. O relație funcțională este fundamentată pe încrederea reciprocă, colaborare, înțelegere, comunicare eficientă, adaptabilitate, răbdare, empatie și implicare necondiționată. Aceste elemente contribuie la o relație profesională de succes și la atingerea obiectivelor intervenției sociale.

Totuși, în unele cazuri, relațiile disfuncționale sunt adesea cauzate de factori precum lip-

sa abilităților de adaptare, stresul la locul de muncă, volumul mare de cazuri gestionate și birocrăția excesivă, toate acestea reducând timpul efectiv pe care un profesionist îl poate dedica construirii unei relații directe cu beneficiarul. Acești factori creează presiune și suprasolicitare, împiedicând crearea unei legături autentice. Un alt aspect important care afectează relațiile este lipsa responsabilității sau diferențele culturale dintre beneficiari și profesioniști, care pot împiedica o comunicare eficientă. Prin urmare, comunicarea rămâne elementul central al competenței relaționale, influențând direct calitatea relației între profesionist și beneficiar și succesul intervențiilor sociale.

În ciuda importanței sale, comunicarea interinstituțională în domeniul protecției copilului întâmpină numeroase bariere. Printre acestea se numără lipsa de coordonare intersectorială, care duce la neclaritatea rolurilor și responsabilităților, bariere culturale între diferitele instituții și ONG-uri, precum și confuzia privind obiectivele parteneriatelor. Aceste obstacole pot îngreuna implementarea reformelor de dezinstituționalizare necesare și obstrucționează elaborarea unor soluții eficiente pentru asigurarea protecției și drepturilor copilului.

O comunicare eficientă și coordonată între toate părțile implicate este esențială pentru succesul procesului de dezinstituționalizare. Analiza evoluției acestui proces arată modul în care politicile și cadrul legal au evoluat datorită dialogului interinstituțional. Comunicarea strategică a contribuit la consolidarea unui cadru de protecție la nivel național și internațional, în contextul Agendei de asociere cu UE și a globalizării. Parteneriatele interorganizaționale au demonstrat practici pozitive și rezultate durabile pentru viitorul protecției copilului. De asemenea, valorificarea analizelor și practicilor naționale și internaționale este crucială pentru integrarea acestei comunicări în politicile curente.

Promovarea rețelelor, coordonarea, cooperarea și colaborarea sunt strategii esențiale în asigurarea eficienței acțiunilor comune pentru a atinge obiectivele sistemice pentru asigurarea respectării drepturilor copilului, dreptului prioritar la îngrijire de tip familial. Aceste strategii reflectă diferite niveluri de angajament și schimb de resurse între organizații, iar schimbul de informații, prin comunicare, creează oportunități pentru a atinge un scop comun – cel de a asigura tranziția strategică de la îngrijirea rezidențială către îngrijirea copiilor bazată pe familie și comunitate. Comunicarea și colaborarea între organizații, cu sau fără expertiză în domeniul protecției copilului, sunt factori facilitatori ai accelerării programelor de dezinstituționalizare.

Aruna Koneru, în lucrarea sa [11, p. 22], a identificat numeroase clase de bariere ale comunicării, analizate în special, în raport cu eficiența comunicării organizaționale, care ar putea fi preluate și dezvoltate, și în cheia comunicării interinstituționale. Pentru definirea modalităților de evitare ori depășire a acestora [12, pp. 23-25]. Potrivit autoarei, barierele în comunicarea organizațională sunt determinate de distorsiuni de mesaje, întârzieri în colectarea informațiilor și informarea de la anumite, ori de la un număr limitat de surse [12]. Un studiu realizat de savanții de la Centrul de Cercetare a Copilului și Familiei, de la Universitatea Națională a Irlandei [13], în 2021, reflectă o serie de bariere de comunicare interinstituțională în domeniul protecției copilului și a factorilor facilitatori în vederea eliminării acestora. Cercetătorii evidențiază aspectele deficitare de colaborare interinstituțională în implementarea politicilor guvernamentale pentru a asigura bunăstarea copiilor, din experiența a cinci state: Irlanda de Nord, Anglia și Țara Galilor, Canada, Australia și Noua Zeelandă. Studiul relevă o serie de bariere identificate în aceste țări, regăsite în experiențele reale ale obligației instituțiilor de a colabora pe acest segment.

Cercetarea a constatat că se atestă concepții greșite despre partajarea informațiilor și asigurarea respectării principiilor confidențialității, ca urmare a lipsei de orientări și proceduri clare în protocoale, dar și din cauza culturilor organizaționale diferite, totodată, lipsa de ascultare reciprocă, lipsa de rețele de conexiuni semnificative și permanente sunt considerate bariere ale colaborării interinstituționale în domeniul protecției copiilor. Totodată, cercetătorii sugerează că pentru a avea o colaborare eficientă între diferite entități, este esențial să existe o planificare coordonată, un set clar de reguli și proceduri aprobate și asumate la un nivel superior, și implicarea activă a factorilor de decizie în stabilirea acestor reguli.

În sistemul de protecție a copilului se atestă o mare diversitate de informații cu care se operează în cadrul instituțiilor, în raport cu instituțiile și cu privire la instituții, fapt ce a consolidat eforturile de clasificare și sistematizare a acestora. Clasificarea informațiilor evidențiază diversitatea acestora, subliniind astfel importanța „responsabilității în gestionarea lor, precum și calitatea și eficiența comunicării pentru fiecare tip în parte” [1]. Problemele și soluțiile cu privire la drepturile copiilor sunt nucleul mesajelor ce structurează comunicarea interinstituțională, care este realizată în mod participativ, iar deciziile sunt un rezultat al interacțiunilor cooperante dintre subiecți cu competențe și responsabilități în dezinstituționalizare. Pentru a evita suprapunerea sau lipsa de acțiune, orice instituție, fie publică sau privată, va stabili canalele de comunicare proprii, asigurându-se ca acțiunile să urmărească eliminarea factorilor de risc pentru bunăstarea copilului. Astfel, instrumentele și politicile vor oferi un cadru de organizare și vor ghida specialiștii în acest scop.

În ciuda importanței sale, comunicarea interinstituțională în domeniul protecției copilului întâmpină numeroase bariere. Printre acestea se numără lipsa de coordonare inter-

sectorială, care duce la neclaritatea rolurilor și responsabilităților, existența barierelor culturale între diferite instituții și ONG-uri, precum și confuzia privind obiectivele parteneriatelor. Aceste obstacole pot îngreuna implementarea reformelor necesare și împiedica dezvoltarea unor soluții eficiente pentru asigurarea protecției și drepturilor copilului [14]. Practicile bune reconfirmă că o comunicare deschisă și transparentă între autorități și societatea civilă facilitează implementarea eficientă a politicilor.

Ținând cont de faptul că profesioniștii implicați în procesul de dezinstituționalizare utilizează informații, uneori strict confidențiale, se merită a fi menționate practicile internaționale, anume ale Guvernului Regatului Unit al Marii Britanii, rezumate în opt *Principii Caldicott* [15], conform cărora sunt oferite recomandări pentru a ghida organizațiile și personalul angajat cu privire la utilizarea și partajarea informațiilor confidențiale. Facem referință anume la acest Ghid din considerentul a lipsei unei culturi a confidențialității informațiilor transmise, cu care operează instituțiile în contextul protecției copilului din Republica Moldova, dat fiind faptul că securitatea datelor, confidențialitatea informațiilor cu privire la viața privată, cât și în raport cu necesitatea de a proteja copilul în fața abuzului, violenței etc. lasă loc de îmbunătățire și conștientizare de către marea majoritate a profesioniștilor. Până nu demult, mai puteau fi transmise în media emisiuni, în care se prezentau în mod deschis, la scară largă date confidențiale. Chiar dacă au fost înregistrate anumite progrese în acest sens și există anumite reglementări de protejare a datelor cu caracter confidențial, totuși, la nivel de societate și adesea și la nivel de profesioniști implicați în activitatea cu copii poate fi omis faptul că există caracterul confidențial al informațiilor. Conform acestui ghid, sunt recomandate a fi respectate următoarele principii:

Principiul 1: *Justificarea scopului utilizării informațiilor confidențiale.* Accesul la informații cu caracter confidențial trebuie limitat, fiind oferit doar unui număr limitat de persoane, care, în interes profesional, vor cunoaște modul în care trebuie să facă uz de acestea. Fiecare utilizare sau transfer propus de informații confidențiale ar trebui să fie clar definite, analizate și documentate în conținutul unor protocoale clar formulate iar utilizarea permanentă a datelor necesită supravegherea și revizuirea periodică de către o persoană specializată și competentă în domeniul protecției datelor cu caracter personal pentru a urmări respectarea principiului confidențialității.

Principiul 2: *Informațiile confidențiale vor fi utilizate doar atunci când sunt indispensabile și absolut necesare.* Informațiile confidențiale nu trebuie să fie utilizate, decât dacă sunt absolut necesare și indispensabile realizării scopurilor specificate în cadrul procedurilor legale de dezinstituționalizare. Mai mult, fiecare etapă parcursă în care a fost valorificată informația confidențială trebuie supusă evaluării pentru a întări convingerea că a fost un exercițiu obligatoriu care a contribuit la realizarea scopului. În același timp se sugerează a identifica formule alternative și evitarea la maxim de a opera cu informații confidențiale.

Principiul 3: *Reducerea maximă a informațiilor confidențiale utilizate.* Atunci când utilizarea informațiilor confidențiale este considerată necesară, fiecare element de informație trebuie justificat, astfel încât să fie inclus doar minimul necesar de informații confidențiale pentru o anumită funcție.

Principiul 4: *Restricționarea dreptului de acces la informații confidențiale.* Datele cu caracter personal, alte informații ce se încadrează în ceea ce se numește confidențialitate nu trebuie să fie la discreția oricui, ci doar a persoanelor care în mod direct și în virtutea obligațiilor de funcție au nevoie de acces la informații mai ample și detaliate pentru a

identifica cea mai bună și adecvată soluție. În același timp, se propune plasare unor filtre de acces sau restricții de partajare a fluxurilor de informații atunci când un flux este utilizat pentru mai multe scopuri și ar putea fi accesat de mai mulți subiecți interesați.

Principiul 5: *Conștientizarea răspunderii persoanei cu acces la informații confidențiale.* În concordanță cu acest principiu se propun măsuri adoptate pentru a garanta înțelegerea de către persoanele angajate în instituții precum că cunosc și înțeleg care sunt responsabilitățile și obligațiile directe cu privire la caracterul confidențial al informațiilor cu privire la copii, familiile acestora etc.

Principiul 6: *Respectarea legislației.* Toți cei care utilizează informații confidențiale sunt responsabili pentru a se asigura că operarea cu informații, oferirea accesului la aceste informații se va racorda la cerințele stabilite prin lege. În condițiile în care vorbim despre autorități publice vom avea două modalități distincte în care trebuie tratat acest principiu. Dintr-un punct de vedere, conform principiilor buneii guvernării, autoritățile publice trebuie să fie transparente și să ofere acces cetățenilor la informații de interes public, pe altă parte există prevederi ce rezultă din *Legea cu privire la protecția datelor cu caracter personal* [16], ceea ce face ca să se urmărească echilibrul între acestea. În cazul de față însă, în mod expres, avem indicată modalitatea în care comunicarea interinstituțională pe subiectul dezinstituționalizării și asigurării drepturilor copilului se produce sub impactul reglementărilor în domeniu și a obligației de a le respecta. Fiecare utilizare a informațiilor confidențiale trebuie să fie legală.

Principiul 7: *Obligația de a partaja informații pentru asistența individuală* este la fel de importantă ca datoria de a proteja informații confidențiale pentru a trata pacienții. Profesioniștii din domeniul sănătății și asistenței sociale ar trebui să aibă încredere

să partajeze informații confidențiale în interesul persoanelor (pacienților, beneficiarilor și utilizatorilor serviciilor) în limita stabilită de acest principiu. Aceștia ar trebui să fie ghidați de politicile din domeniu, de reglementările activității instituționale și de proceduri recunoscute și practicate de mediul profesional. Acest principiu reflectă asistența copiilor prin sublinierea importanței echilibrului între protejarea confidențialității informațiilor și partajarea acestora atunci când este în interesul copilului. În contextul asistenței sociale și medicale pentru copii, acest principiu încurajează profesioniștii să împărtășească informații relevante cu alte instituții și specialiști pentru a asigura îngrijirea adecvată și protecția copilului, în special în cazurile în care există riscuri de abuz, neglijență sau alte probleme de sănătate și siguranță. Astfel, în timp ce confidențialitatea informațiilor despre copil și familia acestuia trebuie respectată, acest principiu recunoaște că, în unele situații, partajarea de informații confidențiale devine esențială pentru a furniza o îngrijire eficientă și pentru a lua măsuri prompte de protecție. Politicile și reglementările instituțiilor implicate asigură că această partajare se face în mod responsabil, doar atunci când este necesar pentru a proteja interesul superior al copilului.

Principiul 8: *Informarea pacienților, beneficiarilor și a utilizatorilor serviciilor despre modul în care sunt folosite informațiile lor confidențiale.* Este de menționat faptul că se constată a fi luate o serie de măsuri pentru a se asigura că beneficiarii serviciilor vor fi informați cu privire la practicile de lucru, mecanismele de intervenție care vor fi aplicate și soluțiile cu care vin autoritățile, astfel încât aceștia să poată așteptări clare asupra modului în care vor fi utilizate informațiile lor confidențiale, precum și cu privire la alternativele posibile. Chiar dacă se atestă divergențe cu privire la soluții și acțiunile posibile a fi, totuși importantă rămâne claritatea, accesibi-

litatea relevanța și adecvarea informațiilor cu care se operează.

Toate aceste principii aduc o perspectivă clară asupra faptului că în condițiile actuale a diversității canalelor de comunicare, a tendințelor de implicare și participare activă în actul decizional a diverselor instituții publice și private, există anumite pericole care se referă la protecția datelor cu caracter personal, care este o parte importantă a drepturilor copilului. Lipsa unor practici clare și sigure de partajare a informațiilor poate afecta colaborarea între diferite instituții implicate în procesul de dezinstituționalizare, la pierderea de timp, resurse și la soluții ineficiente, dar și mai mult, poate expune copiii vulnerabili la riscuri suplimentare, cum ar fi stigmatizarea, discriminarea sau chiar abuzul. În acest context, este necesară atât dezvoltarea politicilor instituționale adecvate obiectivelor prioritate urmărite, cât și cerințelor legale care restricționează fluxul de informații cu care se operează, dar și oferă pârghii suplimentare pentru a proteja copiii. Respectarea principiilor de confidențialitate este esențială pentru a proteja drepturile copiilor, a menține încrederea în sistemul de protecție socială și a asigura o tranziție sigură și eficientă în procesul de dezinstituționalizare.

O comunicare eficientă și coordonată între toate părțile implicate este esențială pentru succesul procesului de dezinstituționalizare. Analiza evoluției acestui proces arată că politicile și cadrul legal au evoluat datorită dialogului interinstituțional. Comunicarea interinstituțională strategică a contribuit la consolidarea unui cadru de protecție la nivel național și internațional, în contextul globalizării. Parteneriatele inter-organizaționale responsabile au demonstrat practici pozitive și rezultate durabile pentru viitorul protecției copilului. De asemenea, valorificarea analizelor și practicilor naționale și internaționale, reiterate în Liniile de îndrumare ONU [17] este crucia-

lă pentru integrarea acestei comunicări în politicile curente. Procesul de implementare a politicilor de dezvoltare durabilă a sistemului de protecție a drepturilor copilului este susținut prin aprobarea Programului Național pentru Protecția Copilului pe anii 2022 – 2026 și Planul de acțiuni pentru implementarea acestuia [18], care vine să asigure continuitatea măsurilor implementate și să răspundă provocărilor actuale din sistemul de protecție a copilului.

Concluzii

Pentru a asigura un mediu familial sigur și protector pentru copii, este necesară o abordare sistemică, intersectorială, bazată pe o comunicare deschisă și eficientă, între toate instituțiile și organizațiile implicate. Comunicarea interinstituțională îndeplinește funcții cheie în asigurarea unui proces eficient de colaborare. Aceasta permite coordonarea între diferite entități implicate în protecția copilului, oferind un cadru în care politicile și practicile să fie armonizate. Prin focalizarea comună asupra priorităților, identificarea clară a rolurilor și responsabilităților, se poate asigura implementarea eficientă a măsurilor de protecție și reintegrare familială, accelerând procesul de implementare a reformelor de dezinstituționalizare și realizare cu succes a obiectivelor strategice, reiterate în documentele de politici.

Referințe bibliografice

1. TOMESCU, Mădălina. *Management public*. Ediția II-a, revăzută și adăugată. București: Pro-Universitaria, 2020. 267 p. ISBN 978-606-26-1309-9.
2. MARIN, Constantin. *Comunicarea instituțională*. Studiu. Chișinău: C.C.R.E. „Presa”, 1998. 180 p. ISBN 85268-263-2.
3. McQUAIL, Denis; WINDAHL, Sven. *Modele ale comunicării pentru studiul comunicării de masă* / trad. de Alina Bârgăoanu și Paul Dobrescu; postf. de Paul Dobrescu. București: Editura Comunicare.ro, 2004. 185 p. ISBN 973-711-028-5.

4. NĂSTASE, Marian. *Cultura organizațională și managerială*. București: Editura ASE, 2004. 370 p. ISBN 9735944510.
5. PEDLER, Emmanuel. *Sociologia comunicării*. București: Cartea românească, 2001. 167 p. ISBN 973-23-0985-7.
6. Multisectoral and intersectoral action for improved health and well-being for all: mapping of the WHO, European Region. Governance for a sustainable future: improving health and well-being for all: final report. Copenhagen: The Regional Office for Europe of the World Health Organization, 2018. 100 p.
7. OSBORNE, Stefen P. et al. Government/non-profit Partnerships, Public Services Delivery, and Civil Society in the Transitional Nations of Eastern Europe: Lessons from the Hungarian Experience. In: *International Journal of Public Administration*, 2005, Vol. 28, Issue 9–10, pp. 767–786. ISSN 0190-0692.
8. Cu privire la constituirea, organizarea și funcționarea Agențiilor Teritoriale de Asistență Socială. Hotărârea Guvernului nr. 957/2023 din 06.12.2023. În: *Monitorul Oficial*, 2023, 8 decembrie. ISSN 2587-389X.
9. Cu privire la aprobarea Instrucțiunii cu privire la mecanismul de cooperare intersectorială pentru prevenirea primară a riscurilor privind bunăstarea copilului. Hotărârea Guvernului nr. 143 din 08.04.2014. În: *Monitorul Oficial* nr. 48-57, 2018, 16 februarie. ISSN 2587-389X.
10. CANDEA, Rodica. *Comunicarea managerială: Concepție. Deprinderi. Strategie*. București: Editura Expert, 1996. 360 p. ISBN 973-97616-9-0.
11. KONERU, Aruna. *Professional Communication*. 1st Edition. New Delhi: Tata McGraw-Hill India, Pvt Limited, 2008. 500 p. ISBN 978-0070660021.
12. LESENCIUC, Adrian. *Teorii ale comunicării*. Ed. a 2-a, reviz. Brașov: Editura Academiei Forțelor Aeriene “Henri Coandă”, 2017. 316 p. ISBN 978-606-8356-46-4.
13. DEVANEY, Carmel et al. *A review of international experiences in relation to the implementation of a statutory duty for interagency collaboration to ensure the protection and welfare of children*. Galway: UNESCO Child and Family Research Centre, National University of Ireland Galway, 2021. 110 p. ISBN 978-1-905861-88-0.
14. IOVU, Mihai B. et. al. *Competențele profesionale ale asistenților sociali*. București: Tritonic Books, 2020. 130 p. ISBN 978-606-749-459-4.
15. Eight Caldicott Principles. NDG for health and social care. [Resursă electronică]. Publicat 8.12.2020 service.gov.uk [Site]: https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5fcf9b92d3bf7f5d0bb8bb13/Eight_Caldicott_Principles_08.12.20.pdf (Accesat 13 aprilie 2022).
16. Lege nr. 133 din 08-07-2011 privind protecția datelor cu caracter personal. În: *Monitorul Oficial* nr. 170-175, 2011, 14 octombrie. ISSN 2587-389X.
17. Liniile Directoare privind îngrijirea alternativă a copiilor. Un cadru al Organizației Națiunilor Unite. New York: International Social Service, 2017. 36 p.
18. Cu privire la aprobarea Programului național pentru protecția copilului pe anii 2022-2026 și a Planului de acțiuni pentru implementarea acestuia. Hotărârea Guvernului nr. 347/2022. În: *Monitorul Oficial* nr. 194-200, 2022, 1 iulie. ISSN 2587-389X.