



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII,
MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AL REPUBLICII MOLDOVA



RAPORT DE ACTIVITATE
al Serviciului de asistență telefonică gratuită
pentru persoanele cu dizabilități
perioada de raportare: 01 ianuarie 2019 – 31 decembrie 2019

Nelea Panfil

Managerul Serviciului de asistență telefonică
pentru persoane cu dizabilități

Ludmila Malcoci

Dr.hab. profesor cercetător

Director Executiv Keystone Moldova

Director Regional KHSI pentru Europa Centrală și de Est

CONȚINUTUL RAPORTULUI

INTRODUCERE.....	3
1. CARACTERISTICA GENERALĂ A APELURILOR PARVENITE LA SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ	5
2. ANALIZA APELURILOR TELEFONICE ÎN FUNCȚIE DE ASISTENȚA ACORDATĂ.....	8
4. ANALIZA CHELTUIELILOR EFECTUATE PENTRU FUNCȚIONAREA SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ.....	12
CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI	13
EXEMPLE DE INTERVENȚII ALE CONSILIERILOR SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU PERSOANE CU DIZABILITĂȚI.....	16

INTRODUCERE

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități **080010808** este un serviciu național pentru a oferi sprijin persoanelor cu dizabilități care necesită protecție, suport și informare. Acest serviciu a fost lansat în ianuarie 2017 de Asociația Keystone Moldova în cadrul proiectului ”Promovarea și monitorizarea drepturilor persoanelor cu dizabilități mintale din instituții rezidențiale cu profil psiho-neurologic” finanțat de Uniunea Europeană în perioada 24.01.2017 – 31.05.2019.

Guvernul Republicii Moldova a aprobat Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate prin Hotărârea Guvernului nr. 198 în data de 03.04.2019, în baza pilotării Serviciului în cadrul proiectului implementat de Keystone Moldova. În baza acestei Hotărâri a Guvernului, la data de 8 mai 2019, Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale a lansat pe platforma www.achizitii.md anunțul cu privire la achiziționarea Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități prin procedura de achiziție, cererea ofertelor de prețuri. A.O. Keystone Moldova a decis participarea la concurs prin prezentarea ofertei tehnice și financiare, fiind selectată de către autoritatea contractantă pentru prestarea Serviciului pentru perioada: Iunie –Decembrie 2019, ulterior și pentru perioada Ianuarie – Decembrie 2020.

Începând cu **01 Iunie 2019**, Asociația Keystone Moldova, a administrat și gestionat Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități **în baza contractului de achiziție** cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al R. Moldova nr.43/19 din 29.05.2019. Regimul de funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități se efectuează în regim non-stop (24 de ore/7 zile pe săptămână) pentru toți beneficiarii Serviciului.

Scopul Serviciului este prevenirea și reducerea situațiilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități. **Obiectivele** Serviciului sunt:

- 1) facilitarea accesului gratuit la informație, în conformitate cu prevederile Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități și altor acte normative;
- 2) identificarea, referirea și sesizarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități către organele competente și organizațiile partenere;
- 3) abilitarea persoanelor cu dizabilități și a familiilor acestora, prin prestarea serviciilor de consiliere telefonică pentru revendicarea drepturilor încălcate;
- 4) stabilirea și menținerea relațiilor de colaborare cu organele competente și organizațiile partenere pentru identificarea situațiilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități.

Activitatea Serviciului are la bază următoarele principii: respectarea drepturilor și a libertăților fundamentale ale omului; respectarea necondiționată a demnității umane; atitudinea de egalitate și nediscriminare; valorizarea rolurilor sociale ale persoanelor cu dizabilități; abordarea multidisciplinară și holistică; asigurarea confidențialității și anonimatului. Diseminarea informației către organele competente și organizațiile partenere, în scopul prevenirii sau înlăturării situației de criză care afectează persoana cu dizabilități, nu constituie încălcare a confidențialității și anonimatului.

Serviciul dispune de un număr de telefon gratuit (Freephone) - 080010808, care permite recepționarea simultană a mai multor apeluri, asigurând accesul apelanților de la orice telefon fix sau mobil. Prestatorul suportă costul apelurilor de intrare la respectivul număr de telefon, format de pe teritoriul țării. Costul apelurilor de intrare de peste hotarele țării este suportat de către apelant.

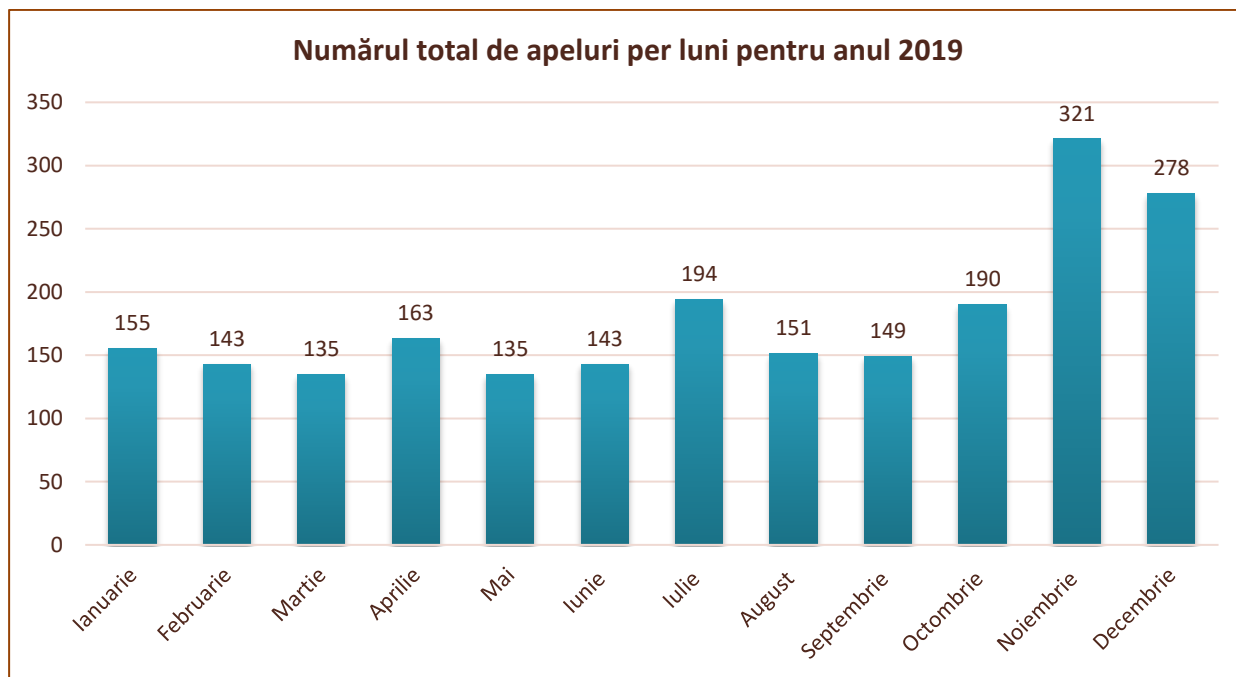
Necesitatea și importanța Serviciului este demonstrată și prin prevederile acțiunii 5.2. din Planul de acțiuni pentru implementarea Programului național de dezinstituționalizare a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale din instituțiile rezidențiale pentru anii 2018-2026, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 893 din 12.09.2019 și prin Observațiile finale ale Comitetului pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități, adoptate la 12 aprilie 2017.

În a II-a jumătate a anul 2019 Keystone Moldova a acreditat Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități, de asemenea a depus oferta tehnică și financiară pentru participarea la concurs pentru anul 2020, fiind selectată de către autoritatea contractantă pentru prestarea Serviciului pentru perioada Ianuarie – Decembrie 2020.

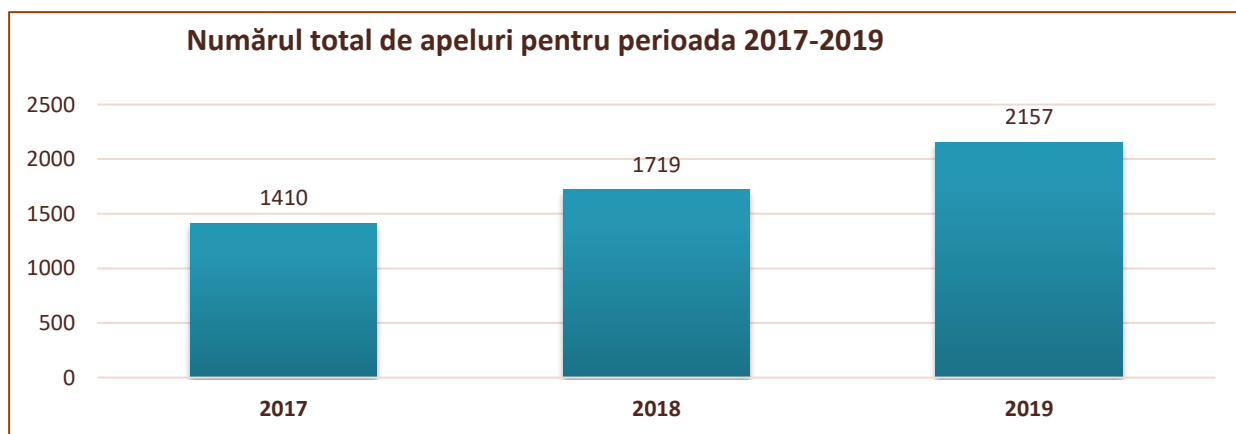
Acest raport conține perioada de raportare 01.01.2019 – 31.12.2019.

1. CARACTERISTICA GENERALĂ A APELURILOR PARVENITE LA SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ

În perioada 01 ianuarie 2019 – 31 decembrie 2019, consilierii Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități 080010808, au recepționat **2157 apeluri**, parvenite de pe întreg teritoriul Republicii Moldova. Distribuția lunară a apelurilor parvenite în anul 2019 este prezentată mai jos:

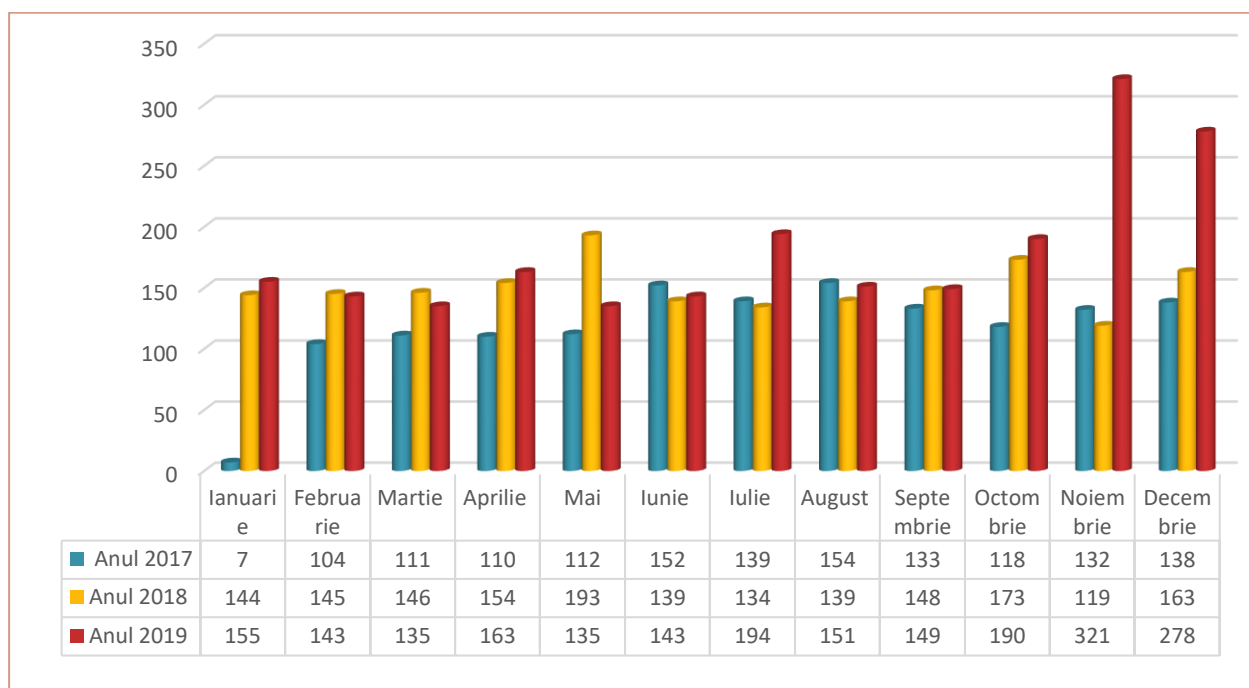


Pe toată durata funcționării Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități **080010808** (24 ianuarie 2017 – 31 decembrie 2019), au fost recepționate **5286** de apeluri. Analiza datelor comparativ cu aceeași perioadă a anilor 2017 și 2018 atestă o creștere a numărului de apeluri în anul 2019: 21% față de 2018 și 53% față de 2017.

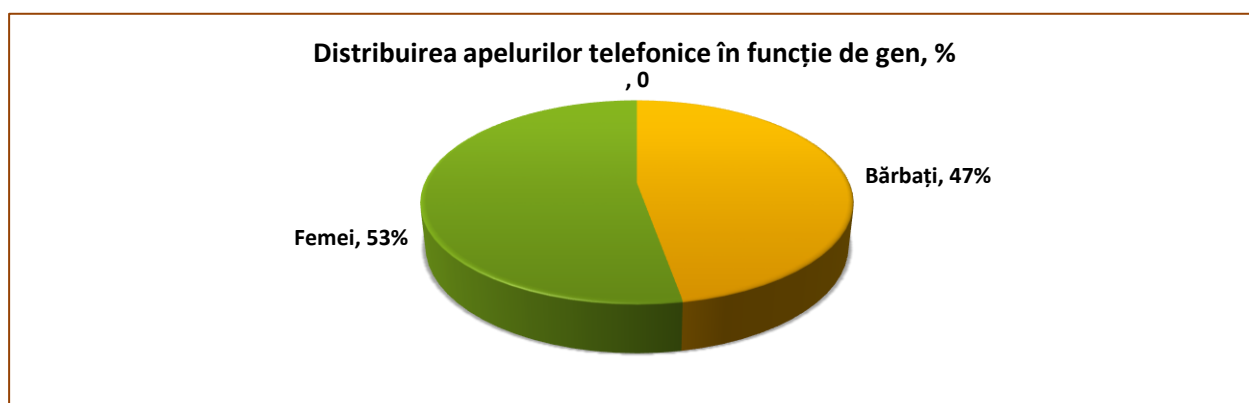


Analiza lunară a datelor arată o creștere a numărului de apeluri în lunile octombrie și noiembrie a anului 2019. Această creștere se datorează: promovării materialelor informaționale în instituțiile rezidențiale despre activitatea Serviciului în regim de 24 ore începând cu luna iunie 2019 și transferului unor beneficiari în servicii comunitare, care au solicitat suport la telefon în perioada de adaptare; deplasarea echipei Serviciului în raioane pentru a distribui materiale informaționale și a plasa postere în instituțiile publice unde se adresează cel mai des persoanele cu dizabilități.

Distribuirea lunară a apelurilor telefonice pe anii 2017-2019, număr



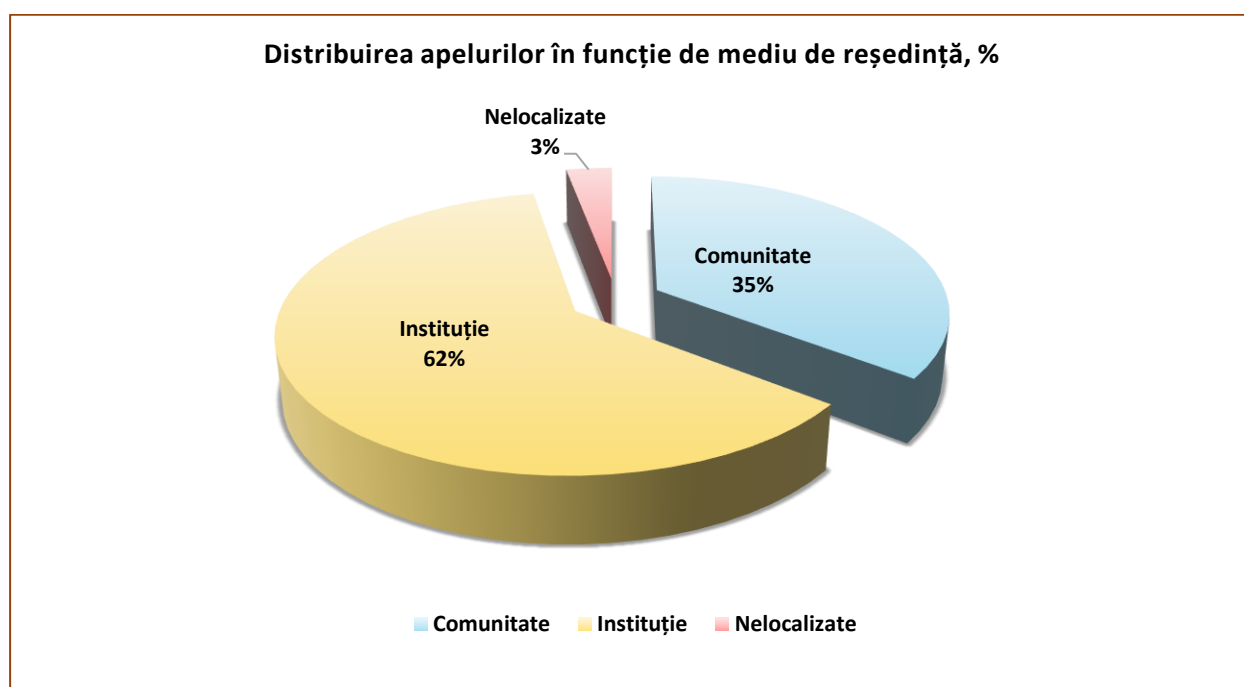
Distribuirea apelurilor telefonice după criteriul de gen. Analiza datelor în funcție de gen, arată că femeile accesează Serviciul de asistență telefonică mai frecvent decât bărbații. Astfel, din numărul total de 2134 apeluri recepționate în anul 2019 (perioada de raportare), 53% din apeluri au parvenit din partea femeilor și 47% din apeluri- din partea bărbaților. În 23 de cazuri identificarea genului nu a fost posibilă.



Numărul mai mare de apeluri din partea femeilor este explicat prin nevoia lor de a apela mai frecvent la ajutor pentru a sesiza posibilele situații de încălcare a drepturilor. După cum denotă studiile în domeniu, precum și apelurile telefonice recepționate, femeile sunt discriminate mai frecvent decât bărbații, inclusiv dublu discriminate: în calitate de femei, și în calitate de persoane cu dizabilități.

Din numărul total de **2157** de apelanți, **1815** au fost beneficiari primari ai serviciului, **271** au fost beneficiari secundari și în **71** de cazuri nu a fost posibil de a identifica acest fapt, deoarece apelanții nu au dorit să răspundă la această întrebare.

Distribuirea statistică a apelurilor telefonice după mediul de reședință al apelanților. În funcție de mediul de reședință al apelanților, mai mult de 2/3 din apeluri au parvenit din instituțiile rezidențiale și 1/3 – din comunități.



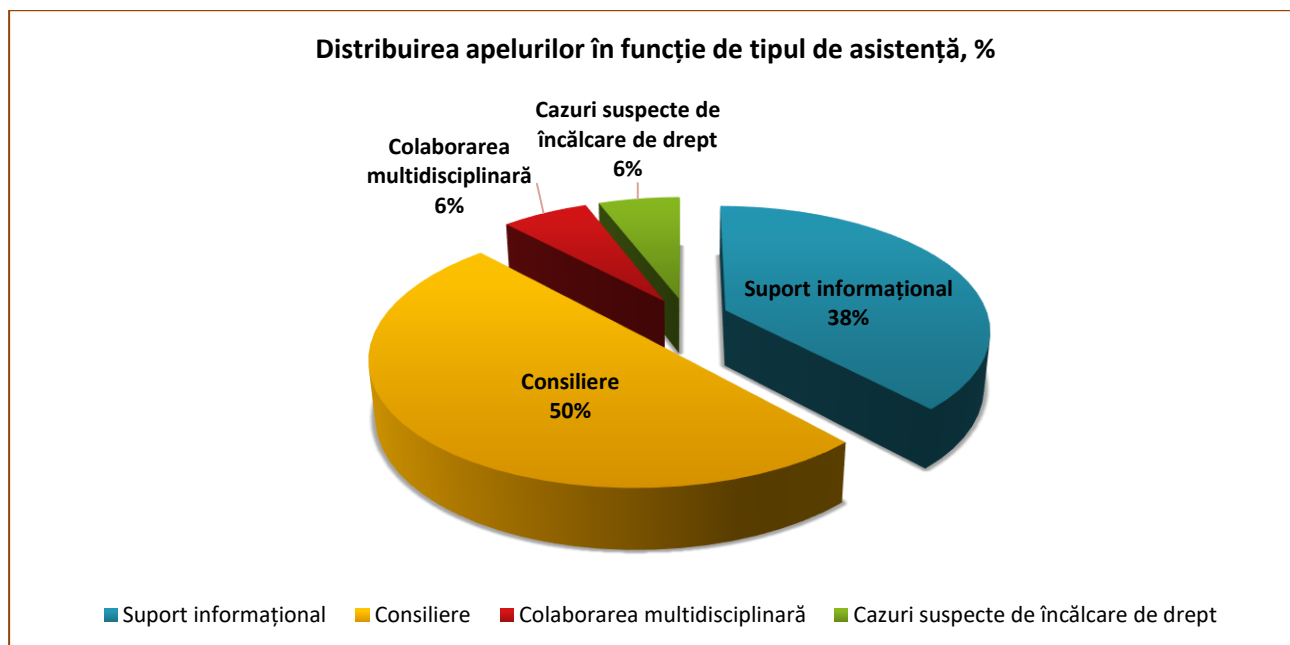
Numărul mai mare de apeluri recepționate din instituțiile rezidențiale se explică prin faptul că echipa Serviciului de asistență telefonică periodic distribuie materiale informaționale în instituții, totodată se menține o comunicare cu persoanele cu dizabilități în posesia cărora au fost distribuite telefoanele mobile procurate din sursele Uniunii Europene în anul 2017. În plus, persoanele cu dizabilități din instituțiile rezidențiale au beneficiat și de cele mai multe activități de informare și promovare a Serviciului în cadrul proiectului ”Promovarea și monitorizarea drepturilor persoanelor cu mintale din instituții rezidențiale cu profil psiho-neurologic” finanțat de Uniunea Europeană și implementat de Keystone Moldova în perioada Aprilie 2016-Aprilie 2019.

În rezultatul analizei apelurilor și discuțiilor individuale cu persoanele cu dizabilități din instituții, echipa proiectului a constatat că cel mai mare număr de apeluri parvin din instituțiile unde există

o mai mare libertate de comunicare dintre beneficiari și angajați, unde există o libertate mai mare de exprimare a persoanelor cu dizabilități, iar controlul angajaților asupra persoanelor cu dizabilități este unul moderat. Un număr semnificativ din apelurile primite au fost doar în scop de informare și consiliere – servicii de care au nevoie persoanele plasate în instituțiile rezidențiale. În instituțiile de unde nu sunt recepționate apeluri, persoanele cu dizabilități nu au libertatea de a utiliza telefoanele distribuite în cadrul proiectului, deoarece există un control al acestora din partea personalului.

2. ANALIZA APELURILOR TELEFONICE ÎN FUNCȚIE DE ASISTENȚA ACORDATĂ

Apelurile parvenite în anul 2019 la Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități, au fost dezagregate în funcție de tipul de asistență acordat. Portretul statistic arată că din numărul total de 2157 apeluri, 1025 apelanți (50 %) au avut nevoie de consiliere, 782 apelanți (38%) au beneficiat de suport informațional, fiind totodată redirecționați către instituțiile/serviciile specializate pentru a primi suport în funcție de problema sesizată. Procesul de intervenție asupra cazurilor suspecte de încălcare de drept (6%) atrage după sine procedura de colaborare multidisciplinară (128 cazuri (6%)) cu un spectru larg de instituții publice sau private implicate în soluționarea cazurilor.



Suportul informațional solicitat de beneficiarii primari sau secundari ai serviciului telefonic țin de următoarele aspecte:

- 1. Acces la asistență și servicii sociale:** informații referitor la procedura de stabilire a gradului de dizabilitate; condițiile de acordare a ajutorului social; calitatea prestării serviciului lucrătorului social din localitate; procedura de accesare a serviciilor sociale; informații referitor la realizarea/nerealizarea obligațiilor funcționale de către angajații instituțiilor sociale; accesul la anumite servicii sociale ale persoanelor cu dizabilități în cazul refuzului întreținerii de către rude; procedura de acordare a serviciilor sanatoriale; procedura de asigurare cu mijloace și echipament asistive specializate.
- 2. Acces la asistență și servicii medicale:** respectarea prescripțiilor medicale în cazul unor diagnoze specifice; situații de necooperare a persoanelor cu dizabilități cu angajații medicali în timpul aflării în instituția medico-sanitară; dezacordul pacientului cu diagnosticul stabilit în instituțiile medico-sanitare, în special în spitale de psihiatrie; informații privind consimțământul în cazul intervențiilor chirurgicale/plasării în instituții medicale; solicitarea serviciilor medicale, inclusiv cele de urgență.
- 3. Acces la asistență și servicii juridice:** procedurile de soluționare a cazurilor de furt din instituțiile rezidențiale; procedurile de soluționare în caz de amenzi; accesul la organizațiile neguvernamentale de drept în scopul soluționării problemelor familiale; procedura de transfer a persoanelor cu dizabilități dintr-o instituție în alta; forme juridice de protecție a persoanelor cu dizabilități și procedura de realizare a acestora în cazul acțiunilor abuzive de către rude; facilitarea accesului persoanelor cu dizabilități la serviciile de asistență juridică prin referire la Consiliul Național de Asistență Juridică Garantată de Stat; procedura instituirii tutelei asupra persoanelor cu dizabilități etc.
- 4. Alte informații:** cum se depune o plângere, sesizare; explicații referitor la găsirea unei rude în cazul părăsirii instituției medicale fără permisiunea angajaților responsabili; facilitarea contactului persoanelor cu dizabilități cu instituțiile de stare civilă; facilitarea accesului persoanelor cu dizabilități la serviciile oferite de Oficiul Avocatul Poporului, Institutul pentru Drepturile Omului; perfectarea actelor de stare civilă etc.
- 5. Apeluri de consiliere.** Aceste apeluri au parvenit atât din instituții cât și din comunitate, și au abordat subiecte ce țin de stările psihologice, conflictele inter- și intra- personale cu care se confruntau apelanții. Preponderent acest tip de asistență a fost oferit persoanelor care se aflau în situații de criză și aveau nevoie de suport imediat. Totodată, menționăm că printre apelanți au fost și persoane cu dizabilități, care au avut nevoie de suport psihologic de durată și au apelat după acest tip de servicii de mai multe ori. În perioada vizată de raportare au fost înregistrate **1025 apeluri**, unde apelanții aveau la bază nevoia de consiliere psihologică. Majoritatea persoanelor care solicită servicii de consiliere psihologică au acces redus la servicii

în comunitățile lor, se simt izolate și nu au cui să comunice problemele cu care se confruntă.

Majoritatea apelanților beneficiari de consiliere:

- ✓ nu au acces la acest tip de asistență în comunitate sau în instituțiile rezidențiale;
- ✓ sunt imobilizate la pat sau dependente de scaun rulant și întâmpină dificultăți de accesibilitate fizică pentru a se deplasa la serviciile existente la nivel de comunitate sau raion;
- ✓ nu dispun de mijloace financiare suficiente pentru a plăti serviciile unui psiholog.

În acest context, consilierea psihologică oferită în cadrul Serviciului de asistență telefonică gratuită este de mare valoare și de un real suport în consolidarea încrederii lor în forțele proprii. Împuternicirea apelanților a contribuit la depășirea situațiilor de criză și/sau dificultăților personale. Apelanții au învățat să abordeze altfel probleme cu care se confruntă, să-și redefinească dizabilitatea, să-și comunice solicitările astfel încât să-și revendice drepturile, să comunice nu prin prisma dizabilității, ci a abilităților personale.

Cele mai frecvente probleme psihologice abordate și asistate în timpul apelurilor telefonice au fost următoarele:

- Nevoie de comunicare, lipsa unei diversități și individualizării activităților profesionale, hobby în instituții, imposibilitatea de a practica activitățile dorite în instituții, etc.;
- Medierea situațiilor de conflict între angajați și persoanele cu dizabilități din instituții, discuții de informare/schimbare de atitudini atât cu persoanele cu dizabilități cât și angajații instituțiilor rezidențiale;
- Ne-dorința de administrarea medicamentelor potrivit prescripțiilor medicale, cu raportarea simptomelor nefavorabile, necesitatea monitorizării periodice a stării de sănătate, informare privind factorii de agravare în anumite boli cronice/acute, etc.;
- Relații de cuplu și planificare familială. Sarcina și perioada de pregătire prenatală, viață sexuală, contracepție;
- Mod sănătos de viață discuții despre impactul abuzului de alcool și alte activități alternative;
- Gestionarea bunurilor personale, a spațiului personal și resurselor financiare;
- Dificultatea de a lua decizii de sine stătător, frica de a greși, dependența de părerea celor din anturaj;
- Consiliere apreciativă, încurajarea comportamentelor funcționale/ reușitelor individuale ale apelanților.
- Acceptarea situației de a avea un copil cu dizabilități în familie.

6. Apeluri de colaborare multidisciplinară - referire la alte servicii, sesizări, suport direct.

În cazul a 128 de apeluri recepționate în acest sens, persoanele apelante s-au referit în mare parte la încălcări de drepturi și limitări în accesarea serviciilor specializate. Pentru soluționarea pozitivă a acestor apeluri a fost nevoie de o colaborare multidisciplinară cu diferiți parteneri, inclusiv administrațiile publice de nivel central și local, Avocatul Poporului, ONG-uri active în domeniul drepturilor omului, organe de drept etc. Asistența a inclus de asemenea acțiuni de referire și sesizare, precum și suportul direct în soluționarea problemelor date. O parte componentă a acestei asistențe a fost capacitatea persoanelor cu dizabilități și a familiilor lor și implicarea lor nemijlocită în soluționarea situațiilor de problemă. Cel mai des sesizate autorități, în perioada de raportare, au fost: Structurile de asistență socială din diverse regiuni (41 cazuri); Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (47 cazuri); Consiliul național pentru determinarea dizabilității de muncă (4 caz); Avocatul Poporului (1 caz); Casa Națională de Asistență Socială (2 caz); Agenția Națională de Asistență Socială (1 caz); Institutul pentru Drepturile Omului din Moldova (1 caz); Administrația Publică Locală (8 cazuri); Centru comunitar de sănătate mintală (2 cazuri); Spitalul de psihiatrie din mun. Bălți (2 cazuri); Structurile medicale din diverse regiuni (6 cazuri); Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități s. Cocieri (2 cazuri); Serviciul de Asistență psihopedagogică (3 cazuri); ONG-uri locale (2 cazuri) și Serviciul 112 (2 cazuri).

7. Apeluri încadrate în categoria "alte apeluri"(102 apeluri), reprezintă apelurile de *cercetare* – prin care persoanele au testat funcționalitatea serviciului, fără a aborda o problemă sau un caz concrete și apelurile irelevante, în cadrul cărora apelanții nu au fost nici beneficiari primari, nici beneficiari secundari ai serviciului, nu au avut o careva legătură cu domeniul dizabilității sau nu abordează probleme legate de drepturile persoanelor cu dizabilități.

3. ANALIZA APELURILOR ÎN FUNCȚIE DE DREPTUL ÎNCĂLCAT

Sesizarea cazurilor suspecte de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități are loc atît din partea persoanelor cu dizabilități din instituțiile rezidențiale sau din comunitate, cât și de la rudele, vecinii, prietenii acestora. În rezultatul analizei apelurilor recepționate atît din instituție, cât și din comunitate, în funcție de dreptul încălcat, consilierii Serviciului au identificat **120 de cazuri suspecte de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități potrivit Convenției ONU.**

Analiza apelurilor telefonice recepționate în funcție de dreptul încălcat arată că cele mai frecvente cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități se referă la următoarele articole ale Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități:

- *Art. 16.* Protecție împotriva exploatării, violenței și abuzului – **22 cazuri;**

- *Art. 28. Standarde de viață și protecție socială adecvate – 19 cazuri;*
- *Art. 5. Egalitatea și nediscriminarea - 3 cazuri;*
- *Art. 22. Dreptul la viață personală – 6 cazuri;*
- *Art. 25. Dreptul la sănătate - 7 caz;*
- *Art. 14. Libertatea și siguranța persoanei – 5 cazuri;*
- *Art. 9. Dreptul la accesibilitate - 1 caz;*
- *Art. 24. Dreptul la educație - 1 caz;*
- *Art. 19. Dreptul la viață independentă și trai în comunitate – 1 caz.*
- *Art.12 Acces la Justiție (Recunoaștere egală în fața legii) – 1caz.*
- *Art. 30. Participarea la viață culturală – 4 cazuri*
- *Art. 21. Dreptul la părere și acces la informație – 1caz*
- *Art. 27. Dreptul la muncă - 3cazuri*
- *Art. 9. Accesibilitate – 2 cazuri*

În toate aceste cazuri consilierii Serviciului în parteneriat cu alte instituții specializate au prestat asistență și suport persoanelor cu dizabilități în vederea revendicării drepturilor lor. În toate cazurile consilierii au referit cazurile către instituțiile competente sau organizațiile partenere ale Serviciului în vederea revendicării drepturilor.

4. ANALIZA CHELTUIELILOR EFECTUATE PENTRU FUNȚIONAREA SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ

Resursele financiare utilizate pentru dezvoltarea Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități **080010808** în anul 2019 au constituit suma de **1 668 270, 50 MDL**. Din aceste resurse, circa **1200 000 MDL** au fost acoperite din fondurile Uniunii Europene din cadrul proiectului ”Promovarea și monitorizarea drepturilor persoanelor cu dizabilități mintale din instituții rezidențiale cu profil psiho-neurologic”. Costul total al alocat de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale pentru gestionarea Serviciului pentru perioada iunie - decembrie 2019 a constituit **468 270, 50 MDL**.

Costurile acoperite din fondurile Uniunii Europene includ: cheltuielile pentru echipamentul Serviciului; costul pentru numărul specializat **080010808** și abonamentul lunar pentru apelurile de intrare (perioada: ianuarie-mai 2019); costul pentru procurarea a 14 telefoane mobile distribuite în instituțiile rezidențiale pentru a asigura accesului persoanelor cu dizabilități la Serviciu și plata

abonamentelor (perioada: ianuarie-mai 2019) și costurile de salarizare a personalului Serviciului (perioada: ianuarie-mai 2019).

Costurile acoperite de către Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale în baza contractului de achiziție nr. nr.43/19 din 29.05.2019 au constituit **468 270,50 MDL**. Acestea includ: cheltuieli de personal (91.5%); cheltuieli pentru apelurile de intrare (3.5%); servicii comunale (3.0%); costuri echipament (1.1%); consumabile (0.7%) și cheltuieli administrative (0.3%).

Costurile acoperite de către Minister sunt la limită și includ în general cheltuielile de personal; nu sunt incluse cheltuieli de dezvoltare ale Serviciului ceea ce poate avea un impact negativ asupra calității Serviciului în termen lung.

CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități în perioada de pilotare a funcționat în regim de 8 ore zilnic/5 zile în săptămână. Din iunie 2019, Serviciului este prestat în regim non-stop (24 din 24 ore, 7 zile în săptămână), iar echipa de consilieri a fost extinsă, ceea ce a dus la o creștere a numărului de apeluri. Consilierii serviciului au un nivel înalt de pregătire profesională dețin cunoștințe din psihologie, drept, protecție socială, sunt persoane care înglobează mai multe cunoștințe și experiență din mai multe domenii pentru a asigura asistență calitativă a cazurilor. Timpul mediu de oferire a asistenței într-un caz variază de la 2 ore până la 4 ore.

Majoritatea apelurilor recepționate de la persoanele cu dizabilități reflectă accesul limitat la informații asupra soluționării problemei cu care se confruntă acestea. Comunicarea, deseori ineficientă, dintre actorii sociali, gradul înalt de discriminare și lipsa empatiei pe care o resimt persoanele cu dizabilități atât din instituțiile rezidențiale, cât și din comunitate, atitudinea negativă și discriminatorie a unor cetățeni și/sau specialiști din instituții rezidențiale, publice și private față de persoanele cu dizabilități generează apariția situațiilor de conflict care duc la încălcarea drepturilor persoanelor cu dizabilități.

Serviciul de asistență telefonică gratuită constituie un mecanism de plângere și apărare pentru persoanele cu dizabilități care sunt discriminate în accesarea serviciilor. Astfel, odată cu apariția acestui Serviciu, persoanele cu dizabilități, în special cele plasate în instituțiile rezidențiale au căpătat mai multă încredere personală și simt că pot fi protejate prin intermediul acestui Serviciu. Persoanele primesc suport informațional, emoțional, sunt ajutați să depună o plângere în situații când anumite drepturi le sunt încălcate, sunt ghidați pentru a primi suport informațional, psihologic și juridic la necesitate. Totodată, Serviciul de asistență telefonică constituie un mecanism de

responsabilizare a personalului din instituțiile publice entru a avea o atitudine nediscriminatorie și corectă față de persoanele cu dizabilități.

Serviciul de asistență telefonică gratuită contribuie direct și indirect la diminuarea cazurilor de violență, abuz, neglijare și exploatare a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale atât din instituțiile rezidențiale, cât și din serviciile comunitare, deoarece atât angajații, cât și beneficiarii instituțiilor cunosc despre funcționalitatea acestui serviciu și îl utilizează ca mecanism de plângere și ca mecanism de apărare împotriva încălcării drepturilor. Accesul limitat al persoanelor cu dizabilități la telefon și la condiții de asigurare a confidențialității constituie un impediment în accesarea liberă a Serviciului de asistență telefonică.

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități direct și indirect la diminuarea cazurilor de corupție în instituțiile publice în vederea prestării unor servicii în mod echitabil pentru toți cetățenii. Posibilitatea persoanelor cu dizabilități sau a familiilor acestora de a solicita informații suplimentare prin intermediul Serviciului, facilitează accesul persoanelor la unele servicii în mod gratuit conform prevederilor legale, fără discriminare din cauza dizabilității.

În baza acestor concluzii, sunt înaintate următoarele **RECOMANDĂRI**:

1. Dezvoltarea și promovarea campaniilor tematice de informare a societății privind drepturile persoanelor cu dizabilități și despre existența Serviciului de asistență telefonică gratuită, astfel încât cazurile de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități să fie identificate și referite către Serviciu nu numai de persoanele cu dizabilități, dar și de cetățenii de rând. În prezent, majoritatea apelurilor sunt efectuate de persoane cu dizabilități. Nu există încă o cultură de sesizare a încălcării drepturilor persoanelor cu dizabilități de către populația generală.
2. Prezentarea rapoartelor Serviciului de asistență telefonică la administrația instituțiilor sau la autoritățile care sunt vizate de cele mai multe ori în situațiile de încălcare a drepturilor pentru a spori măsurile de combatere a discriminării persoanelor pe criteriu de dizabilitate și de protecție a drepturilor acestora.
3. Colaborarea cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale în vederea identificării resurselor financiare necesare pentru dezvoltarea unui soft specializat pentru buna funcționare și gestionare complexă a Serviciului de asistență telefonică. Extinderea posibilităților de utilizare a noilor tehnologii informaționale care să asigure buna funcționare a sistemului de date.
4. Colaborarea cu autoritatea contractantă (Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale) în scopul includerii numărului telefon pe paginile web ale instituțiilor publice principale din domeniu (Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, Agenția Națională Asistență

Socială, Consiliul Național de Determinare a Dizabilității și Capacității de Muncă, Agenția Servicii Publice, Poșta Moldovei, etc.).

5. Identificarea resurselor suplimentare pentru a include componenta ce ține de litigare strategică în cadrul Serviciului pentru a asigura suportului juridic în cazuri de încălcare flagrantă a drepturilor persoanelor cu dizabilități nu numai la telefon, dar și în instanțe.
6. Promovarea Serviciului prin intermediul rețelelor de media socială și prin intermediul instituțiilor media din țară.

EXEMPLE DE INTERVENȚII ALE CONSILIERILOR SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU PERSOANE CU DIZABILITĂȚI

Caz nr. 1 – Art. 21. Dreptul la educație

Apelanta G. din Glodeni ne-a comunicat că fiul ei N. în vârstă de 19 ani a absolvit anul acesta școala generală din sat după program individualizat. Fiul are stabilit grad de dizabilitate accentuat cu dizabilitate intelectuală, are capacitate de autoservire foarte bună, a absolvit școala cu media bună, se deplasează mai încet și o mână o mișcă mai dificil, este vorbitor de limba română și rusă. Mama a solicitat informație cu referire la includerea fiului într-un serviciu în continuare, să nu fie izolat de societate, să învețe o meserie ca să se poată întreține pe viitor. A menționat că în localitate nu este nici un serviciu social în acest sens și nu știe unde să se adreseze.

Intervenția consilierului:

Persoana a primit informații despre oportunitățile care există la acest moment în Republica Moldova despre instruirea vocațională a persoanelor cu dizabilități. Consilierul a luat legătura cu reprezentanții a trei ONG care au activități pentru persoanele cu dizabilitate intelectuală și care sunt deschiși spre colaborare cu acest tânăr. A fost oferit suport pentru luarea unei decizii care este domeniul și care oportunitate este mai oportună pentru tânăr. Au fost oferite datele de contact ale acestor ONG. Cazul este în monitorizare. Tânărul a fost încadrat într-un program de educație vocațională.

Caz nr. 2. Art. 16. Protecție împotriva exploatării, violenței sau abuzului

Apelantul, beneficiar al instituției rezidențiale Bălți, a comunicat că C.R., aseară, fiind în stare de ebrietate a bătut două beneficiare între orele 20:00-21:00 (M.M. și T.) Apelantul a transmis pozele cu urmele de lovituri.

Intervenția consilierului:

Consilierul a contactat asistenta medicală de gradă. În rezultat, a fost chemată poliția și ambulanța pentru a le acorda primul ajutor persoanelor agresate fizic. Pentru a asigura protecția victimelor de abuzator, consilierul a comunicat cu reprezentanții instituției care au confirmat veridicitatea cazului și au asigurat că victimele vor fi protejate. În momentul discuțiilor, victimele erau pe teritoriul instituției: M.M. era în blocul izolator pentru a fi protejată de C.R., iar T. era în blocul în care locuiește de obicei.

Consilierul a recomandat administrației instituției să înregistreze cazul la poliție, să solicite eliberarea certificatului medico-legal pentru în cazul persoanelor agresate fizic și să sesizeze organele de drept pentru a interveni în situația de abuz. Sunt necesare măsuri urgente pentru abuzatorul C.R. are nu este la prima sa acțiune de așa gen.

Caz nr. 3 – Art. 5 Egalitate și Nediscriminare

Apelant R.S., beneficiar al instituției rezidențiale Cocieri. A menționat că lăcătușul angajat al instituției l-a agresat verbal pe el și alți beneficiari în ziua de 20 octombrie 2019, când trebuiau să meargă la alegeri locale în calitate de observatori naționali. El și colegii săi au fost numiți „debili” și l-a zis că „nu înțelege de ce ei au fost aleși observatori și nu oamenii din sat”

Intervenția consilierului:

Apelantului i s-a oferit suport să ia o decizie cum să acționeze în situația dată pentru a depune o plângere. Apelantul a decis că va merge la directoarea instituției și îi va comunica despre comportamentul lăcătușului, de asemenea va insista ca persoana să fie trasă la răspundere pentru discriminare și blamare. În cazul care administrația instituției nu se va implica, persoana a fost rugată să revină cu un apel la Serviciul de asistență telefonică pentru a înainta cazul la Consiliul pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității. Cazul este în monitorizare.

Caz nr. 4 – Colaborare multidisciplinară

Apelantul a comunicat că de un an are stabilit gradul sever de dizabilitate. La calcularea pensiei de dizabilitate nu a fost luat în calcul perioada 2005-2014 când a activat în bază de patentă, din acest motiv i s-a oferit o alocație de dizabilitate în sumă de 518 lei lunar. Persoana solicită implicarea consilierilor Serviciului pentru a-l ajuta să i se ia în calcul anii lucreții în bază de patentă, pentru a putea beneficia de o pensie de dizabilitate. Persoana este tata a 8 copii, dintre care 5 sunt minori, cel mai mic are 3 ani.

Intervenția consilierului:

Apelantului i s-a comunicat la calcularea pensiei de dizabilitate conform legii se iau în calcul anii când persoana a activat în bază de patentă până în 2008. Astfel dacă el a activat din 2005 acesta înseamnă că până în 2008 are 3 ani de contribuție, anume anii care lipsesc ca să devină deținător de pensie de dizabilitate. Consilierul Serviciului a discutat cu reprezentanții Casei Teritoriale de Asigurări Sociale de la Cimișlia care i-au comunicat că în sistem la persoana dată lipsește informația din perioada 2005-2008 că ar fi deținător de patentă și contribuția pe care a efectuat-o la fondul social. Este nevoie să prezinte informația respectivă și atunci se va efectua reexaminarea dosarului.

Apelantului i s-a comunicat că este nevoie să obțină informații de la Inspectoratul Fiscal pentru perioada 2005-2008 și să o prezinte la CTAS din Cimișlia pentru reexaminarea dosarului. Cazul este în monitorizare.