



MINISTERUL MUNCII ȘI  
PROTECȚIEI SOCIALE



## RAPORT DE ACTIVITATE Ianuarie - Martie 2025

### SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU PERSOANE CU DIZABILITĂȚI (SATGPD) 0 800 10 808

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități (în continuare SATGPD) este un serviciu național ce oferă sprijin persoanelor cu dizabilități care necesită protecție, suport și informare. SATGPD operează cu număr național **080010808**, activează 24 din 24 ore, 7 zile în săptămână accesibil pe întreg teritoriul Republicii Moldova anonim, gratuit și confidențial, de la telefonie fixă și mobilă. De asemenea persoanele au posibilitatea să acceseze serviciul prin Viber, Skype, SMS la numărul de telefon **060601549**.

În perioada ianuarie-martie 2025 consilierii SATGPD au recepționat **1256** apeluri de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, cetățeni ai Republicii Moldova și **55** apeluri de la persoanele cu dizabilități, persoane în etate refugiate din Ucraina. Pentru soluționarea presupuselor cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități au fost realizate apeluri externe către diverse instituții publice, OSC-uri, instituții private. În trimestrul de raportare au fost realizate **496 apeluri de ieșire** și expediate **8 demersuri**. În total apeluri înregistrate la SATGPD pentru perioada ianuarie-martie sunt **1807**.

*Tabel 1 Date generale privind activitatea SATGPD ianuarie-martie 2025*

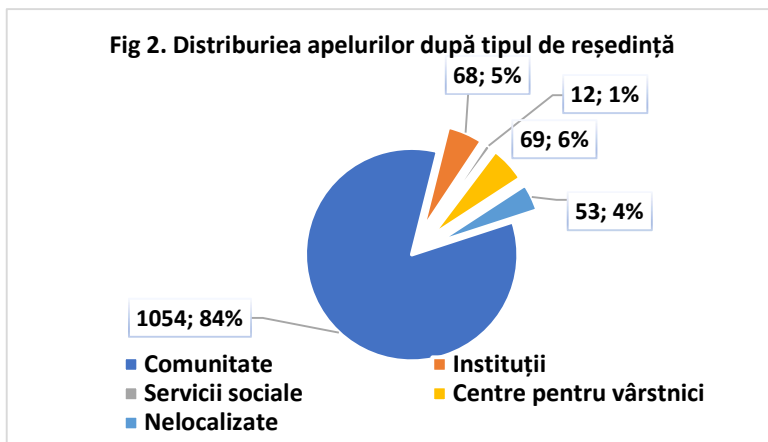
| Date generale                                                                                                                                     |                                                                                 | Valori<br>numerice |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Total apeluri recepționate</b>                                                                                                                 |                                                                                 | <b>1807</b>        |
| Numărul de apeluri recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova            |                                                                                 | 1256               |
| Numărul de apeluri recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora refugiate din Ucraina                                 |                                                                                 | 55                 |
| Apeluri de ieșire /intervenții                                                                                                                    |                                                                                 | 496                |
| <b>Distribuția apelurilor recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova</b> |                                                                                 |                    |
| <b>Distribuția apelurilor după profilul apelanților</b>                                                                                           |                                                                                 |                    |
|                                                                                                                                                   | Primari (persoane cu dizabilități)                                              | 534                |
|                                                                                                                                                   | Secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității) | 381                |
|                                                                                                                                                   | Persoane în etate                                                               | 100                |
|                                                                                                                                                   | Membrii comunității fără dizabilitate                                           | 217                |
|                                                                                                                                                   | Necunoscuți                                                                     | 24                 |
| <b>Numărul apelanților după gradul de dizabilitate</b>                                                                                            |                                                                                 |                    |
|                                                                                                                                                   | Dizabilitate severă                                                             | 362                |
|                                                                                                                                                   | Dizabilitate accentuată                                                         | 373                |
|                                                                                                                                                   | Dizabilitate medie                                                              | 147                |

|                                                                                                     |                                                                   |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------|
|                                                                                                     | Grad necunoscut                                                   | 57   |
| <b>Numărul apelanților care au accesat primar sau repetat serviciu</b>                              |                                                                   |      |
|                                                                                                     | Primari (beneficiari noi)                                         | 710  |
|                                                                                                     | Repetat (accesat anterior serviciul)                              | 546  |
| <b>Distribuția apelurilor telefonice după criteriul de gen</b>                                      |                                                                   |      |
|                                                                                                     | Femei                                                             | 851  |
|                                                                                                     | Bărbați                                                           | 405  |
| <b>Distribuția apelurilor telefonice după mediul de reședință al apelanților</b>                    |                                                                   |      |
|                                                                                                     | Comunitate                                                        | 1054 |
|                                                                                                     | Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități | 68   |
|                                                                                                     | Servicii sociale Locuințe Protejate, Case Comunitare              | 12   |
|                                                                                                     | Centre de plasament pentru vârstnici                              | 69   |
|                                                                                                     | Necunoscut                                                        | 53   |
| <b>Distribuția apelurilor în funcție de asistența acordată</b>                                      |                                                                   |      |
|                                                                                                     | Suport informațional                                              | 860  |
|                                                                                                     | Consiliere psihologică                                            | 148  |
|                                                                                                     | Colaborări interinstituționale                                    | 195  |
|                                                                                                     | Alte apeluri                                                      | 53   |
| <b>Acțiuni pentru soluționarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități</b> |                                                                   |      |
|                                                                                                     | Demersuri expediate                                               | 8    |

**Caracteristica apelurilor de intrare preluate de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova**

**I. Distribuția apelurilor în funcție de mediul de reședință**

Din numărul total de apeluri de intrare **1256** recepționate la SATGPD, **1054 apeluri (84 %)** sunt din comunitate, **68 apeluri (5 %)** sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), **12 apeluri (1%)** din serviciile sociale de tip Locuință Protejată, **69 apeluri (6%)** sunt din Centrele de plasament pentru vârstnici. În cazul la **53 apeluri (4 %)** n-a fost posibil de identificat localitatea, sunt incluse în categoria necunoscute (Fig. 2).



**II. Distribuția apelurilor după profilul teritorial**

Cele **1054 apeluri (84%)** din comunitate au fost recepționate din următoarele raioane:

**Tabel 2. Numărul apelurilor în funcție de localizare (din raioane)**

| Localitate | Apeluri | Localitate | Apeluri |
|------------|---------|------------|---------|
| Chișinău   | 328     | Ialoveni   | 21      |
| Bălți      | 44      | Telenești  | 21      |
| Nisporeni  | 41      | Fălești    | 18      |
| Florești   | 39      | Strășeni   | 18      |

|             |    |              |    |
|-------------|----|--------------|----|
| Orhei       | 34 | Rezina       | 16 |
| Hâncești    | 33 | Ocnîța       | 14 |
| Soroca      | 30 | Căușeni      | 13 |
| Anenii Noi  | 29 | Șoldănești   | 12 |
| Călărași    | 29 | Râșcani      | 11 |
| Criuleni    | 28 | Glodeni      | 10 |
| Edineț      | 27 | Briceni      | 9  |
| Ștefan Vodă | 27 | Leova        | 8  |
| Cimișlia    | 26 | Dubăsari     | 7  |
| Drochia     | 26 | Comrat       | 6  |
| Ungheni     | 25 | Transnistria | 6  |
| Cahul       | 23 | Taraclia     | 4  |
| Sângerei    | 22 | Basarabeasca | 3  |
| Cantemir    | 21 | Vulcănești   | 3  |
| Dondușeni   | 21 | Ceadâr-Lunga | 1  |

Apelurile recepționate din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD), Serviciile sociale Locuința Protejată (LP) , Centrele de plasament pentru vârstnici sunt distribuite în felul următor:

**Tabel 3. Numărul apelurilor în funcție de localizare (din servicii sociale)**

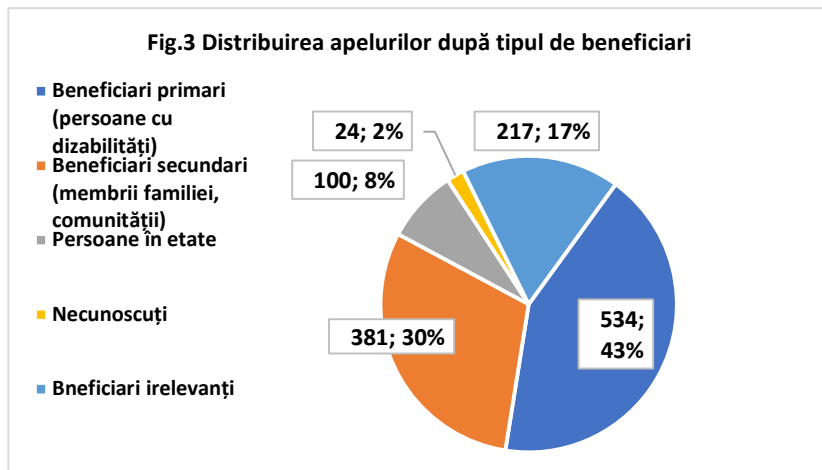
| Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD)                                                                                                                                                                | Serviciile Locuința Protejată (LP)                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• CPTPD Bălți (48 apeluri)</li> <li>• CPTPD Cocieri (16 apeluri)</li> <li>• CPTPD Bădiceni, Soroca (4 apeluri)</li> <li>• Centru de plasament pentru vârstnici Ungheni (69 apeluri)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• LP din s. Pârlița, r-ul Bălți (8 apeluri)</li> <li>• LP din Orhei (4 apeluri)</li> </ul> |

### III. Distribuția apelurilor după profilul apelanților

În primul trimestru al anului 2025 au fost înregistrate **710 apeluri primare** (57% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care pentru prima dată au apelat la SATGPD, alte **546 apeluri** (43 % din totalul apelurilor) sunt repetate, persoanele au accesat serviciul repetat.

Din numărul total de apeluri, **534 apeluri (43%)** au fost recepționate de la persoane cu dizabilități, **381 (30%)** au fost de la beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității ce au solicitat, informații, suport pentru persoanele cu

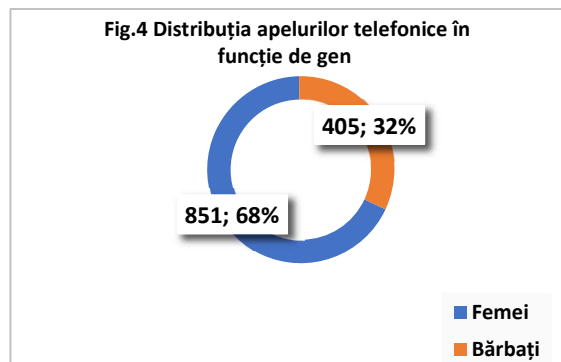
dizabilități), **100 (8%)** apeluri de la persoanele în etate, iar **217 (17%)** apeluri au fost recepționate de la membrii comunității fără dizabilitate însă persoanele au fost redirecționate către serviciile de care aveau nevoie (CNAS, CTAS, MS, ASP, ANSP, MMPS), necunoscuți **24 (2%)** (Fig. 3).



#### IV. Distribuția apelurilor conform indicatorilor demografici

În perioada ianuarie - martie se menține tendința anului precedent prin care numărul de apeluri recepționate de la femei este mai mare de cât cele recepționate de la bărbați.

Astfel din numărul total de **1256** de apeluri înregistrate, **851** apeluri (68 %) au fost efectuate de către *femei* și **405** apeluri (32 %) au fost efectuate de către *bărbați* (Fig. 4).



#### V. Distribuția apelurilor conform tipului de asistență

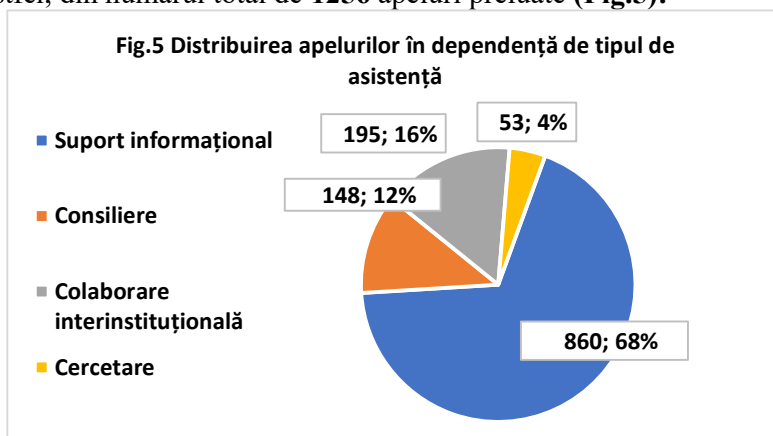
Apelurile recepționate pe parcursul lunilor ianuarie-martie au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de **1256** apeluri preluate (Fig.5):

- în **860** apeluri (68 %) a fost oferit **suport informațional** din diverse domenii, fiind tot dată referiți către instituțiile și serviciile specializate;

- în **148** apeluri (12 %) apelanților a fost oferit **servicii de consiliere**, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;

- în **195** apeluri (16 %) a fost necesară **colaborarea interinstituțională** pentru a oferi suport în soluționarea dificultăților sesizate de către persoanele cu dizabilități sau rudele acestora, situațiilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități;

- în **53** apeluri (4 %) - **apeluri de cercetare sau irelevante**, prin aceste apeluri persoanele au testat funcționalitatea serviciului și nu au abordat o problemă relevantă, sau au solicitat informații și au sesizat probleme care nu sunt specifice scopului urmărit de SATGPD.



#### Caracteristica apelurilor telefonice în funcție de asistență acordată

**Suportul informațional** reprezintă o activitate-cheie a SATGPD pentru asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități, membrii familiilor acestora la drepturile, serviciile și facilitățile esențiale. Apelurile prin care persoanelor li se oferă suport informațional durează în medie **10 - 15 minute**. În situațiile în care apelul este efectuat de către persoanele cu dizabilități intelectuale, persoanele cu dificultăți de exprimare, persoane cu sănătate mintală, persoane în etate un apel durează în jur de **20-30 minute**.

În perioada ianuarie-martie s-au înregistrat un total de **860 de apeluri** (reprezentând 68% din totalul de apeluri) în care persoanele au beneficiat de **suport informațional**:

Beneficiarii SATGPD au solicitat și au primit asistență informativă cu privire la diverse aspecte:

- Modalitatea de a beneficia de compensații pentru agentul termic și energie în perioada rece al anului (inclusiv contactul Centrului de asistență 08000 5000).

- Informații privind indexarea pensiilor și a unor prestații sociale din 1 aprilie 2025.

- Suport informațional privind categoriile de beneficiari eligibili pentru plata unică oferită de Programul Alimentar Mondial (3000 lei și 3300 lei).
- Suport informațional privind categoriile de beneficiari eligibili pentru plata unică oferită de organizația People in Need (inclusiv contactul Liniei Fierbinți 080000009).
- Informații privind suportul financiar de stat 180 lei.
- Clarificări privind acordarea ajutorului social, criteriile de eligibilitate și motivele refuzului.
- Modalitatea de stabilire a pensiei de urmaș pentru copii cu dizabilități severe și persoanelor cu dizabilitate severă din copilărie.
- Motivul întârzierii acordării compensației pentru transport și modalitatea de perfectare a unui card bancar pentru beneficiarii din mun. Chișinău.
- Procedura de stabilire inițială și repetată a gradului de dizabilitate. Procedura de contestare a deciziei CNDDCM privind stabilirea gradului de dizabilitate. Termenii de procesare a dosarelor pentru stabilirea gradului de dizabilitate și a contestațiilor. Oferirea datelor de contact ale structurilor teritoriale ale CNDDCM.
- Accesarea echipamentelor asistive (scaune rulante, aparate auditive).
- Modalitatea de accesibilizare a unui bloc de locuințe pentru persoane cu dizabilități locomotorii.
- Modalitatea de stabilire a măsurilor de ocrotire judiciară pentru persoanele cu dizabilități.
- Serviciul social „Asistență Personală”: modalități de angajare și motivele întârzierilor la angajare.
- Serviciul social de îngrijire la domiciliu: criterii de eligibilitate și modalitatea de încadrare.
- Procedura de înscriere pentru intervențiile chirurgicale la cataractă, verificare a ordinii de rând.
- Procedura de înscriere pentru intervențiile chirurgicale pentru endoprotezare, verificarea ordinii de rând.
- Asigurarea cu primă medicală obligatorie de stat pentru persoanele cu dizabilități și îngrijitorii acestora.
- Accesarea voucherului electrocasnic și verificarea disponibilității (inclusiv contactul Linia Verde 08005 5005).
- Direcționarea către instituția responsabilă de reglementarea și monitorizarea medicamentelor indisponibile pe piața farmaceutică.
- Informații privind drepturile și obligațiile angajatului și angajatorului.
- Accesarea serviciilor de asistență juridică garantată de stat.
- Modalitatea și actele necesare pentru scutiri la taxele vamale la importul de autovehicule.
- Procedura de transfer a beneficiarilor dintr-un Centru de plasament în altul.
- Motivul restricționării ieșirii în comunitate a beneficiarilor din centrele de plasament pentru desfășurarea activităților de muncă.
- Date de contact ale: CNDDCM, MS, MMPS, ANAS, CNAS, CTAS, CDPD, ISM și alte instituții și ONG-uri relevante.

**Apeluri de consiliere:** Un alt tip de suport de care pot beneficia persoanele apelând la SATGPD este consilierea psihologică primară, care are scopul de a ajuta persoanele să gestioneze mai bine emoțiile, problemele, oferindu-le un spațiu sigur și empatic pentru discuții. În general, apelurile pentru consiliere necesită alocarea unui timp mai mare, de aproximativ **30-50 de minute**, pentru a asigura o discuție detaliată și de calitate, adaptată nevoilor fiecărei persoane. Persoanele revin repetat pentru a beneficia de suport psihologic.

În perioada ianuarie-martie în cazul la **148 (12 %) de apeluri primite** persoanele au beneficiat de **servicii de consiliere**. Cele mai frecvente probleme psihologice abordate și asistate în timpul apelurilor telefonice au fost următoarele:

**Nemulțumire și frustrare:** mulți apelanți exprimă nemulțumiri legate de serviciile și suportul primit, fie că este vorba de mărimea compensațiilor, rândurile mari de așteptare pentru încadrarea în serviciile sociale, condițiile din centrele de plasament.

**Sentimente de neputință și disperare:** unii apelanți se simt neajutorați și disperați din cauza situațiilor personale dificile, cum ar fi lipsa unui loc de trai adecvat sau neîncadrarea în unele servicii sociale din cauza rândurilor mari de așteptare.

**Izolare și lipsa de suport:** există un sentiment general de izolare și lipsă de suport, atât din partea statului, cât și a comunității, ceea ce amplifică dificultățile cu care se confruntă persoanele cu dizabilități.

**Conflicte interpersonale:** apelanții se confruntă frecvent cu angajații centrelor, rudele sau colegii, ceea ce contribuie la stresul și disconfortul lor emoțional.

**Anxietate și incertitudine:** mulți apelanți sunt îngrijorați de viitorul lor și de schimbările din viața lor, fie că este vorba de reguli noi în centrele de plasament sau de incertitudinea legată de locul de trai, lipsa îngrijitorilor, resurse financiare insuficiente pentru acoperirea necesităților de bază.

**Dependență de alcool:** Unele persoane apelează la alcool pentru a face față stresului și problemelor emoționale, ceea ce agravează situația lor generală.

**Apeluri de colaborare interinstituțională:** implică o cooperare complexă între consilieri și diverse instituții și organizații, cu scopul de a soluționa eficient problemele apelanților. **Volumul de lucru al consilierilor în cazul colaborărilor interinstituționale:**

- Timpul de lucru pe caz: rezolvarea unui caz care necesită colaborare interinstituțională durează între **1-5 zile**, în funcție de complexitatea acestuia poate să necesite și până la **20 – 30 zile**.
- Apeluri de ieșire: pentru fiecare caz, consilierii efectuează între 2-7 apeluri către diverse instituții sau organizații. În primul trimestru de raportare au fost efectuate **496 de apeluri de ieșire** către diverse instituții, persoane fizice sau juridice;
- Elaborare și expedierea demersurilor: consilierii elaborează demersuri, le expediază, verifică numărul de înregistrare a demersurilor, solicită răspuns la demersuri. La un caz pot fi expediate între 1-3 demersuri. În perioada ianuarie -martie au fost expediate **8 demersuri**.
- Feedback către apelant: consilierii revin către apelant pentru a comunica stadiul de rezolvare a cazului și acțiunile realizate.
- Monitorizarea pe termen lung: cazurile sunt monitorizate timp de **trei luni**. Dacă nu sunt soluționate în acest interval, cazurile sunt redeschise și reevaluate.

În perioada de raportare în cazul la **195 (16%)** de apeluri au fost inițiate colaborări interinstituționale cu diverse instituții publice, private, OSC-uri.

**Tabel 4. Instituțiile implicate în soluționarea cazurilor**

| Instituția                                                             | Valoarea de referință/cazuri |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Structurile Teritoriale de Asistență Socială                           | 52                           |
| Asistenți sociali comunitari                                           | 25                           |
| APL de nivel 1                                                         | 25                           |
| Centre medicale/spitale                                                | 23                           |
| Consiliul Național Determinare a Dizabilității și Capacității de Muncă | 18                           |
| Centre de plasament pentru persoane cu dizabilități adulte             | 18                           |
| Direcții asistență socială, mun. Chișinău                              | 14                           |
| CNAS/CTAS                                                              | 12                           |
| OSC-uri din domeniul social                                            | 10                           |
| Ministerul Muncii și Protecției Sociale (MMPS)                         | 7                            |
| ATAS                                                                   | 5                            |
| Centre de reabilitare și îngrijire socială a bătrânilor                | 4                            |
| Programul Ajutor la Contor                                             | 4                            |
| Inspectoratul de Poliție                                               | 3                            |

|                         |   |
|-------------------------|---|
| SAP                     | 3 |
| ASP                     | 2 |
| Call Med                | 2 |
| Ministerul Sănătății    | 2 |
| Consiliul Raional       | 1 |
| Oficiul Poștal          | 1 |
| Executor Judecătoresc   | 1 |
| Centrul Multifuncțional | 1 |
| Premier Energy          | 1 |

Cazurile de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități au fost sesizate atât de persoanele cu dizabilități cât și membrii familiei acestora, persoane din comunitate. În rezultatul analizei apelurilor recepționate din instituțiile rezidențiale, servicii sociale, comunitate, consilierii Serviciului au identificat **58 cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități**. 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. 28 - Dreptul la un nivel de trai adecvat și la protecția socială: 23 cazuri

Art. 19 - Viață independentă și integrare în societate: 12 cazuri

Art. 25 - Dreptul la sănătate: 7 cazuri

Art. 27 - Dreptul la muncă: 5 cazuri

Art. 16 - Protecție împotriva exploatării, violenței sau abuzului: 3 cazuri

Art. 18 - Dreptul la liberă circulație și cetățenie: 2 cazuri

Art. 12 - Egalitate în fața legii (capacitate juridică): 1 caz

Art. 26 - Abilitare și reabilitare: 1 caz

Art. 9 - Accesibilitate: 1 caz

Art. 15 - Protecție împotriva torturii și tratamentelor inumane și degradante: 1 caz

Art. 24 - Educație: 1 caz

Art. 6 - Femei cu dizabilități: 1 caz

### **Exemple de colaborarea interinstituțională**

1. Expediere de e-mailuri către [suport@compensatii.gov.md](mailto:suport@compensatii.gov.md) privind clarificarea reducerii compensațiilor pentru perioada rece a anului pentru persoanele cu dizabilități, care nu au posibilitatea să expedieze e-mail și apelând la LV Ajutor la contor, nu au primit un răspuns la întrebările lor.
2. Intervenții către specialiștii din cadrul STAS responsabili de compensațiile la transport în cazul la mai multe sesizări recepționate la serviciul, în care persoanele au sesizat că nu au beneficiat de compensații la transport pentru ultimele trimestre ale anului 2024. Autoritățile responsabile au fost contactate și conform specialiștilor STAS, persoanele afectate au fost incluse pe liste suplimentare, și până la sfârșitul lunii martie prima jumătate a lunii aprilie urmau să primească plățile restante.
3. Soluționarea situațiilor în care persoanele cu dizabilități nu primeau compensațiile pentru transport pe cardul bancar, deși li se emisese carduri pentru această plată. Astfel, s-a reușit activarea mai multor carduri și ridicarea compensațiilor pentru transport prin intermediul acestora.
4. Intervenție la Centrul medicilor de familie pentru o persoană cu dizabilitate severă, a cărei stare de sănătate s-a agravat și necesita investigații medicale suplimentare, în condițiile în care medicul de familie nu intervenea. În urma intervenției, apelanta a primit trimitere la un specialist oncolog.
5. Implicarea consilierilor în soluționarea cazului unui tânăr cu dizabilități severe, obez, imobilizat, care a fost internat în spital. La momentul externării, nu avea cine să-l ridice la etajul 5 al blocului de locuit. Din cauza lipsei unui mecanism reglementat de stat pentru astfel de cazuri, problema a fost rezolvată prin apelarea la un club sportiv local, care i-a oferit suportul necesar pentru al transporta la etajul 5.
6. S-a intervenit în cazul unei tinere cu dizabilități, diagnosticată cu Sindromul Down, care necesită proteză dentară, dar din lipsă de resurse financiare nu poate să o procure și a solicitat suportul

- SATGPD. Consilierii, în colaborare cu autoritățile locale, au intervenit pentru a identifica soluții adecvate. Se lucrează în continuare la acest caz pentru a asigura sprijinul necesar.
7. Sprijin în găsirea unui loc de muncă pentru o persoană cu grad accentuat de dizabilitate, care întâmpina dificultăți în angajare. Cazul a fost rezolvat prin colaborarea cu Organizații non-guvernamentale din domeniul protecției persoanelor cu dizabilități și Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă (ANOFM).
  8. Intervenția în cazul a două persoane cu grad accentuat și sever de dizabilitate, mamă și fiică, care locuiau în condiții de neglijență și murdărie. Pentru identificarea soluțiilor în acest caz, au fost implicați reprezentanții Direcției de asistență socială, medicul de familie și reprezentanții bisericii din care fac parte persoanele cu dizabilități. În urma intervențiilor, s-a stabilit că ambele persoane vor fi spitalizate, iar locuința va fi curățată și reparată cu ajutorul comunității religioase. De asemenea, cazul va rămâne în continuare la evidența serviciilor sociale.
  9. Implicare în cazul unei persoane căreia i-a fost amputat un picior și care pregătea dosarul pentru reexaminarea gradului de dizabilitate. Problema comunicată era că medicul de familie întârzie completarea fișei 088 e. Ca urmare a intervenției SATGPD, procesul a fost accelerat, persoana a primit fișa medicală completată.
  10. SATGPD a identificat o problemă critică legată de activarea poliței de asigurare medicală pentru îngrijitorii persoanelor cu dizabilități severe, care nu sunt angajați în calitate de asistenți personali. Deși legea prevede că acești îngrijitori, beneficiază de asigurare medicală din partea Guvernului, în practică, acest lucru nu se întâmplă. Structurile teritoriale de asistență socială refuză activarea poliței, invocând necunoașterea procedurii și a responsabilităților. Această situație afectează negativ îngrijitorii, care adesea au venituri mici și nu sunt asigurați. În acest caz SATGPD a expediat un demers către MMPS și CNAM pentru a fi identificate soluții la problema dată.
  11. În urma sesizării recepționate la SATGPD privind abuzul și neglijența unei tinere cu dizabilități, autoritățile responsabile au fost informate. Poliția a deschis un proces penal pentru viol și abuz fizic, inițiind măsuri de protecție, iar STAS a preluat cazul, elaborând un plan individualizat de intervenții pentru a răspunde nevoilor imediate și pe termen lung ale persoanei.
  12. Intervenție în cazul unei familii (mamă singură cu doi copii minori, dintre care unul cu grad sever de dizabilitate) care s-a înregistrat pentru ajutor la contor la începutul lunii noiembrie. Din cauza unei erori, nu i s-a atribuit niciun suport pentru luna noiembrie. În luna decembrie, i s-au atribuit doar 500 de lei, deși veniturile familiei nu depășesc suma de 7000 de lei. S-au trimis interpellări către autoritățile competente pentru a soluționa eroarea și a oferi familiei suportul pentru luna noiembrie, precum și pentru a recalcula compensația, astfel încât să primească un suport mai mare.
  13. Colaborare cu Spitalul de psihiatrie în cazul unei plângeri din partea unei persoane care susținea că este reținută forțat pentru spitalizare. După intervenția consilierului, s-a constatat că persoana avea nevoie de tratament continuu și că spitalizarea era în continuare necesară.
  14. S-a desfășurat o cooperare activă cu reprezentanții CTAS și STAS pentru a corecta o eroare administrativă legată de emiterea foii sanatoriale.
  15. SATGPD a recepționat o plângere privind aplicarea violenței față de beneficiari într-un Centru de plasament pentru persoane cu dizabilități. În urma intervenției și verificării informației relatate, s-a constatat că beneficiarii erau supuși agresiunii fizice de către un infirmier. Ca urmare a sesizării transmise către administrația instituției, persoana în cauză a fost concediată.
  16. Colaborarea cu asistentul social comunitar și STAS în cazul unei persoane cu dizabilitate gradul accentuat, care locuiește împreună cu soacra sa și are nevoie de o persoană care să-i acorde servicii de îngrijire la domiciliu. La recomandarea SATGPD, cazul a fost evaluat de asistentul social, care a sugerat reexaminarea gradului de dizabilitate, având în vedere agravarea stării de sănătate a persoanei și necesitatea îngrijirii și suportului din partea unei alte persoane. De asemenea, s-a propus includerea în Serviciul de îngrijire socială la domiciliu.
  17. Ca urmare a intervenției prompte a consilierului, o persoană încadrată în grad de dizabilitate, cu probleme de sănătate mintală, a fost internată în Spitalul de Psihiatrie, prin colaborare cu medicul de familie din localitate, polițistul de sector și Serviciul de urgență 112. Beneficiarul nu urma tratamentul prescris de o perioadă, ceea ce a impus necesitatea unei intervenții medicale urgente.



18. Datorită suportului oferit de consilier în redactarea unei cereri de urgentare pentru încadrarea în grad de dizabilitate, apelantul a obținut statutul de persoană cu grad de dizabilitate. În rezultat, i-a fost activată polița de asigurare medicală și a fost internat pentru îngrijiri spitalicești.
19. Consilierul a intervenit pentru clarificarea unei situații în care un copil încadrat în grad de dizabilitate, este expus bullying-ului în mediul școlar, fără a beneficia de suport adecvat din partea cadrelor didactice. În acest context consilierul a contactat conducerea SAP, raportând cazul și solicitând măsuri de intervenție.
20. Expedierea unui demers către CPTPD, în urma raportării unui incident de agresivitate și comportament neadecvat al unei angajate, asistentă medicală, față de beneficiarii centrului. Ca rezultat a fost deschisă ancheta de serviciu și angajata a fost suspendată din serviciul pe perioada anchetei.
21. Intervenție către medicul de familie, pentru o persoană cu afecțiuni locomotorii, a cărei stare de sănătate s-a agravat, necesitând investigații medicale suplimentare, în contextul în care medicul de familie nu a fost receptiv. La fel s-a efectuat intervenție și către asistentul social comunitar pentru a iniția managementul de caz și a efectua o anchetă socială în vederea acordării sprijinului necesar. În urma intervenției, apelantului i s-a oferit transport din partea Keystone Moldova, pentru deplasarea în mun. Chișinău în vederea efectuării unor investigații suplimentare, necesare la dosarul pentru încadrarea în grad de dizabilitate.
22. Implicare în cazul unei persoane aflate în procesul de perfectare a formei 088/e, care necesita consultația a doi specialiști din domeniul medical, deși persoana avea programare, specialiștii au refuzat să o consulte. Ca urmare a intervenției SATGPD, beneficiarul a reușit să fie examinat de către specialiști și a depus dosarul pentru reexaminarea gradului de dizabilitate.
23. Referire către echipa mobilă din cadrul proiectului implementat de Keystone Moldova pentru acordarea produselor de igienă personală (scutece) și echipamente asistive persoanelor cu dizabilități din Republica Moldova.

### **Suport oferit persoanelor refugiate, cu dizabilități și familiilor acestora, din Ucraina**

Pe parcursul lunilor ianuarie – martie prin intermediul SATGPD a fost acordată asistență la **55** persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoane în etate refugiate din Ucraina. Prin intermediul serviciului persoanele au beneficiat de:

**Suport informațional:** Beneficiarii au primit informații despre modul în care pot accesa produse și servicii destinate persoanelor refugiate, cum ar fi ajutoarele umanitare, serviciile medicale specializate sau primare, accesarea serviciilor de reabilitare, posibilități de utilizare a transportului accesibil sau alte resurse disponibile la nivel local.

**Suport psihologic:** Persoanelor care au solicitat sprijin emoțional și consiliere li s-au oferit sesiuni de suport psihologic adaptate nevoilor lor, în vederea gestionării situațiilor de stres și a dificultăților întâmpinate.

De asemenea, pentru beneficiarii care au exprimat necesități suplimentare, cum ar fi produse de igienă, echipamente asistive, consultații medicale sau investigații, s-au întreprins măsuri de referire. Aceștia au fost direcționați către echipa mobilă din cadrul proiectului implementat de Keystone Moldova, care a oferit sprijin personalizat conform nevoilor identificate.

## CONCLUZII

În primul trimestru al anului 2025, SATGPD a gestionat un total de **1807 apeluri**, dintre care **1256 apeluri de intrare** de la persoane cu dizabilități și membrii familiilor acestora din Republica Moldova, **55 apeluri** de la persoanele refugiate din Ucraina și **496 apeluri de ieșire** realizate de către consilierii serviciilor pentru soluționarea cazurilor complexe recepționate la serviciul.

68% dintre apeluri au fost pentru suport informațional, ceea ce sugerează că multe persoane cu dizabilități și familiile acestora caută îndrumare în privința drepturilor și serviciilor disponibile. Aceasta subliniază importanța accesului la informații actualizate și corecte. Pe lângă suportul informațional, 12% dintre apeluri au necesitat consiliere psihologică, iar 16% au impus colaborări interinstituționale pentru soluționarea problemelor semnalate de către persoanele cu dizabilități sau membrii familiilor acestora.

Au fost identificate 58 de cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități, în special în ceea ce privește dreptul la un nivel de trai adecvat și integrare în societate. Aceste date subliniază importanța monitorizării și intervenției prompte pentru a proteja drepturile persoanelor cu dizabilități.

Din apelurile recepționate de la persoanele cu dizabilități severe, membrii familiilor acestora, constatăm o tendință de creștere a numărului de persoane cărora le-a fost indicat Serviciul social „Asistență personală”, dar din lipsa capacității statului de a acoperi în totalitate acest serviciu persoanele stau pe liste de așteptare câte 3-4 ani. Ca rezultat al acestei situații, un număr semnificativ de persoane cu dizabilități severe rămân fără îngrijirea necesară, fiind expuse unor riscuri și vulnerabilități considerabile. Este important ca autoritățile responsabile să identifice și să implementeze soluții concrete și eficiente pentru a gestiona și a satisface cererea în creștere pentru serviciul dat.

SATGPD a identificat o problemă critică legată de activarea primei de asigurare obligatorie de asistență medicală pentru îngrijitorii persoanelor cu dizabilități severe, care nu sunt angajați asistenți personali. Deși legea prevede că acești îngrijitori beneficiază de asigurare medicală din partea Guvernului, în practică, acest lucru nu se întâmplă. Structurile teritoriale de asistență socială refuză activarea poliței, invocând necunoașterea procedurii și a responsabilităților. Această situație afectează negativ îngrijitorii, care adesea au venituri mici și nu sunt asigurați. În cazul dat este imperativ clarificarea și implementarea procedurilor pentru fi asigurați cu primă medicală îngrijitorii persoanelor cu dizabilități.

În perioada ianuarie – martie un număr semnificativ de apeluri au fost recepționate prin care persoanele au semnalat probleme ce țin de compensațiile la transport și anume restanțe la achitarea pentru trimestrele 3-4 din 2024, neactivarea cardurilor, lipsa de comunicare din parte specialiștilor a cauzelor restanțelor la plata dată.

O altă problemă identificată pe parcursul perioadei de raportare o constituie compensațiile pentru perioada rece a anului, atribuite persoanelor cu dizabilități severe sau persoanelor în etate care sunt imobilizate și au un îngrijitor membru de familie. Acești îngrijitori, deși desfășoară aceeași muncă precum asistenții personali angajați, nu sunt recunoscuți oficial și nu au venituri reale. În prezent, la calcularea compensației, li se atribuie automat suma de 4274 lei, ceea ce duce la calcularea incorectă a compensațiilor pentru familiile date. Propunerea este ca statutul de îngrijitor să fie recunoscut oficial la înregistrarea în sistemul de compensații, pentru a reflecta corect situația financiară a acestor familii și a preveni agravarea situației lor economice.

În urma colaborării cu un centru sportiv, s-a oferit sprijin unei persoane obeze cu grad sever de dizabilitate pentru a fi ridicată la etajul cinci al blocului de locuit, după externarea din spital. Anterior,

pentru a soluționa acest caz, au intervenit cei de la Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale. În această situație, am constatat lipsa unui mecanism clar și eficient de sprijin pentru persoanele în stare gravă care necesită transport și asistență pentru a ajunge la domiciliu după ce apelează la serviciile medicale. Este necesar să se creeze și să se implementeze proceduri clare pentru cazurile în care persoanele aflate în stare gravă, imobilizate, sunt spitalizate și ulterior externate. În prezent, aceste persoane nu beneficiază de transport accesibil și nu există un mecanism bine definit care să stabilească cine este responsabil să ofere sprijin și asistență la momentul externării.

În luna martie, au fost recepționate apeluri de la beneficiarii Centrelor de plasament pentru persoanele cu dizabilități, în care au raportat diverse forme de abuz din partea angajaților instituțiilor. Aceste apeluri au evidențiat abuzuri fizice, verbale și emoționale. Beneficiarii au descris incidente în care au fost tratați cu lipsă de respect, au fost supuși unor pedepse nejustificate sau au fost neglijăți. Situațiile de abuz raportate reprezintă o încălcare gravă a drepturilor acestor persoane. Este esențial ca în aceste instituții să fie implementate măsuri de supraveghere și formare continuă a personalului, pentru a preveni astfel de abuzuri și pentru a asigura un mediu sigur și respectuos pentru toți beneficiarii.

Se menține aceeași tendință constantă, observată și în lunile anterioare, în ceea ce privește apelurile primite de la persoane încadrate în grad de dizabilitate, persoane în etate, referitor la accesarea serviciilor medicale. Principalele aspecte semnalate includ plângeri privind calitatea serviciilor, atitudinea nerespectuoasă a personalului medical, dificultăți în a face o programare la specialiști, dificultăți la accesarea Liniei Verzi a Ministerului Sănătății.

Un număr constant de apeluri sunt înregistrate de la persoane cu dizabilități severe și persoane în vârstă imobilizate, care se confruntă cu dificultăți financiare în achiziționarea produselor de igienă esențiale, cum ar fi scutecele. Este important ca aceste persoane să fie asigurate cu produsele necesare din fondurile asigurărilor obligatorii de asistență medicală.

O problemă majoră identificată la SATGPD este legată de obținerea buletinelor de identitate pentru copiii cu dizabilități severe înainte de împlinirea vârstei de 18 ani. Părinții acestor copii nu acordă suficientă atenție acestui aspect, iar când copiii împlinesc 18 ani și părinții nu mai sunt reprezentanții lor legali, se confruntă cu multiple probleme: lipsa buletinului de identitate împiedică încadrarea în grad de dizabilitate, plățile și asigurarea medicală sunt stopate, iar stabilirea unei forme de ocrotire judiciară devine imposibilă. Este esențial ca Structurile teritoriale de asistență socială să informeze părinții despre obligativitatea perfectării buletinelor de identitate până la împlinirea vârstei de 18 ani pentru a evita aceste consecințe.

SATGPD a oferit suport persoanelor cu dizabilități, persoanelor în etate refugiate din Ucraina, prin informare, ghidare în identificare de servicii conform necesităților acestora și consiliere psihologică.

**Managera SATGPD, Diana Tudos**

**07 aprilie 2025**

