



**MINISTERUL MUNCII ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE**



RAPORT DE ACTIVITATE

al Serviciului de Asistență Telefonică Gratuită pentru Persoanele cu Dizabilități

01 ianuarie – 31 decembrie 2024

Diana Tudos

**Manager Serviciul de asistență telefonică
gratuită pentru persoane cu dizabilități**

Ludmila Malcoci _____

Dr. hab. profesor cercetător

Director Executiv Keystone Moldova

Director Regional KHSI pentru Europa Centrală și de Est

CUPRINS

I. INTRODUCERE	3
II. CARACTERISTICA GENERALĂ A APELURILOR RECEPȚIONATE LA SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU PERSOANE CU DIZABILITĂȚI.....	4
III. APELURILE PRELUATE DE LA PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI, MEMBRII FAMILIILOR ACESTORA, MEMBRII COMUNITĂȚII DIN REPUBLICA MOLDOVA	6
Distribuția apelurilor după profilul apelanților	6
Distribuția apelurilor telefonice după criteriul de gen	7
Distribuția apelurilor telefonice după mediul de reședință al apelanților	7
Analiza apelurilor telefonice în funcție de asistența acordată.....	10
Analiza apelurilor în funcție de dreptul încălcat.....	14
Probleme cu care s-au confruntat persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora ÎN perioada de raportare	17
Problemele semnalate de către persoanele cu dizabilități din Centrele de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități.....	21
IV. SUPT OFERIT PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI REFUGIATE DIN UCRAINA	22
V. ANALIZA CHELTUIELILOR PENTRU PERIOADA DE RAPORTARE.....	23
VI. ACȚIUNI DE MANAGEMENT ȘI VIZIBILITATE	24
VII. CONCLUZII.....	25

I. INTRODUCERE

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități **080010808 (SATGPD)** este un serviciu național ce oferă sprijin persoanelor cu dizabilități care necesită protecție, suport și informare. Acest serviciu a fost lansat în ianuarie 2017 de IP Keystone Moldova fiind finanțat de Uniunea Europeană în perioada 24.01.2017 – 27.04.2019. Actualmente IP Keystone Moldova, administrează și gestionează Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități din resursele bugetului de stat în baza contractului de achiziții publice cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova.

SATGPD funcționează în baza Regulamentului și Standardelor minime de calitate aprobate prin Hotărârea de Guvern nr. 198 din 03.04.2019. Serviciul operează cu număr național **080010808**, funcțional 24 din 24 ore, 7 zile în săptămână fiind 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 cei **8 ani** de funcționare, SATGPD a înregistrat un total de **25598** apeluri. În anul 2024, au fost recepționate **5192** apeluri. Comparativ cu perioada inițială 2017-2018, numărul de apeluri lunare s-a triplat, subliniind astfel eficacitatea și impactul serviciului pentru persoanele cu dizabilități.

Tabel 1. Date generale privind activitatea SATGRD pentru anul 2024, număr

Total apeluri recepționate	5192
Numărul de apeluri recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova	4783
Numărul de apeluri recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora refugiate din Ucraina	409
Distribuția apelurilor recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova	
Distribuția apelurilor după profilul apelanților	
Primari (persoane cu dizabilități)	2246
Secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității)	1341
Persoane în etate	287
Membrii comunității fără dizabilitate	887
Necunoscuți	22
Numărul apelanților după gradul de dizabilitate	
Dizabilitate severă	510
Dizabilitate accentuată	1163
Dizabilitate medie	440
Necunoscut	133
Numărul apelanților care au accesat primar sau repetat serviciu	
Primari (beneficiari noi)	2969
Repetat (accesat anterior serviciul)	1814
Distribuția apelurilor telefonice după criteriul de gen	
Femei	3228
Bărbați	1555
Distribuția apelurilor telefonice după mediul de reședință al apelanților	
Comunitate	3713
Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități	478
Servicii sociale Locuințe Protejate, Case Comunitare	81
Aziluri de bătrâni	109
Necunoscut	402
Distribuția apelurilor în funcție de asistența acordată	
Suport informațional	3436
Consiliere psihologică	842
Colaborări interinstituționale	480

Alte apeluri	25
Acțiuni pentru soluționarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități	
Apeluri externe realizate de către consilierii serviciului	973
Demersuri expediate	23

Într-un context marcat de condiții economice și sociale dificile, precum criza energetică și economică, reforma sistemului social și războiul din țara vecină Ucraina, numărul apelurilor către serviciu a ajuns la **5192**. Anul acesta, **47%** dintre persoanele care au solicitat asistență au fost persoane cu dizabilități. Dintre acestea, majoritatea erau persoane cu grad accentuat de dizabilitate **55%**, urmate de cele cu grad sever de dizabilitate **24%** și cu grad moderat de dizabilitate **21%**.

În anul 2024, **67%** din totalul apelurilor primite au fost efectuate de femei, un procent semnificativ mai mare comparativ cu cel al apelurilor venite din partea bărbaților **33%**. Această discrepanță poate fi atribuită multiplelor responsabilități pe care femeile le asumă în familie, având un rol important în îngrijirea copiilor, a persoanelor cu dizabilități. Responsabilitățile legate de aceste roluri, dar și presiunea asupra lor le determină adesea să apeleze la ajutor extern pentru a face față provocărilor zilnice.

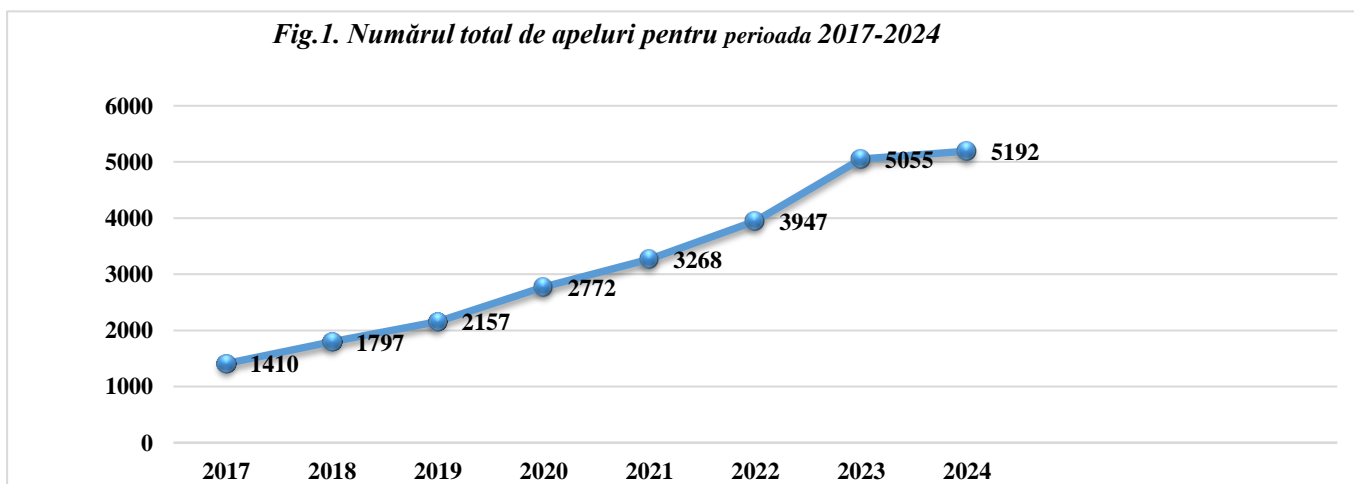
Pe parcursul anului, **72%** dintre apelanți au beneficiat de suport informațional calificat, iar **18%** au avut acces la consiliere psihologică. De asemenea, în **10%** dintre cazuri, au fost inițiate colaborări interinstituționale pentru a soluționa situațiile de încălcări a drepturilor persoanelor cu dizabilități. În total, au fost identificate **369 de cazuri** de încălcare a drepturilor, dintre care cele mai frecvente s-au referit la dreptul la condiții de viață și protecție socială - **273 cazuri**, dreptul la sănătate - **43 cazuri** și protecția împotriva violenței - **15 cazuri**. Consilierii efectuează **apeluri de ieșire** către diverse instituții pentru a obține informații suplimentare, a identifica soluții și a monitoriza progresul cazurilor. În 2024, au fost efectuate **973 de apeluri** pentru **480 de cazuri** ce necesitau colaborare interinstituțională, și **23 de demersuri** au fost expediate către instituțiile responsabile. Activitatea echipei depășește simpla recepționare a apelurilor, implicând și munca de soluționare și monitorizare a cazurilor, reflectând volumul mare de lucru al consilierilor în sprijinul beneficiarilor.

Un aspect semnificativ al activității din 2024 a fost colaborarea cu instituțiile statului și organizațiile civile pentru a sprijini persoanele refugiate din Ucraina, care s-au adăugat grupului vulnerabil de beneficiari ai serviciilor SATGPD.

II. CARACTERISTICA GENERALĂ A APELURILOR RECEPȚIONATE LA SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU PERSOANE CU DIZABILITĂȚI

În perioada 01 ianuarie – 31 decembrie 2024 consilierii SATGPD au recepționat **5192 apeluri**, de pe întreg teritoriul Republicii Moldova. Numărul total de apeluri ce au fost recepționate în perioada anilor 2017-2024 constituie **25598 (Fig.1)**.

Analiza datelor privind numărul de apeluri recepționate în ultimii **8 ani** arată o creștere constantă anuală, reflectând atât necesitatea acută a acestui serviciu pentru persoanele cu dizabilități și familiile acestora, cât și nevoia constantă de informare a beneficiarilor. Această tendință subliniază că pe măsură ce persoanele cu dizabilități și



famiile lor devin mai conștiente de drepturile și serviciile disponibile, ele apelează mai des pentru clarificări și îndrumare.

Livrarea informațiilor într-un limbaj accesibil și cu atitudine respectuoasă pentru persoanele cu dizabilități este esențială pentru asigurarea unui acces egal la serviciile și drepturile de care aceștia au nevoie. Mai mult, respectarea de către consilierii serviciului a principiului valorizării sociale a persoanelor cu dizabilități joacă un rol esențial în procesul de lucru. Acesta presupune nu doar furnizarea de informații într-un mod accesibil, ci și tratamentul egal și demn al acestor persoane. Astfel persoanele dezvoltă încredere în serviciul și revin pentru a aborda diferite subiecte sau a solicita suport în anumite situații. De aceea, cea mai eficientă metodă de promovare a serviciului a fost și continuă să fie recomandarea directă din partea beneficiarilor actuali către alți potențiali utilizatori. Astfel, persoanele care au apelat deja la serviciu devin promotori ai acestuia, iar experiențele lor pozitive reprezintă cea mai autentică formă de recomandare. Creșterea numărului de apeluri poate fi explicată și prin colaborarea eficientă cu instituții și organizații externe, precum Serviciul Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112, Linia Verde pentru refugiați 0800 800 11, Telefonul Copilului 116 111 și diverse organizații ale societății civile. Acestea au redirecționat un număr semnificativ de persoane cu dizabilități către SATGPD, contribuind astfel la consolidarea serviciilor și la creșterea accesibilității acestora.

Pe parcursul anului 2024 serviciul a continuat să ofere asistență persoanelor cu dizabilități, persoanelor în etate, membrilor familiilor acestora refugiate din Ucraina. Astfel din cele **5192 apeluri total** preluate la SATGPD, **4783 (92%) apeluri** au fost de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora din Republica Moldova și **409 (8%) apeluri** au fost recepționate de la refugiați din Ucraina (**Fig.2**). Apelurile venite din partea refugiaților evidențiază și rolul serviciului în oferirea unui sprijin esențial pentru grupurile vulnerabile aflate în situații de criză. Acest serviciu nu doar că oferă informații esențiale, dar contribuie și la reducerea barierelor sociale, promovând incluziunea și accesul echitabil la resurse pentru persoanele cu dizabilități.

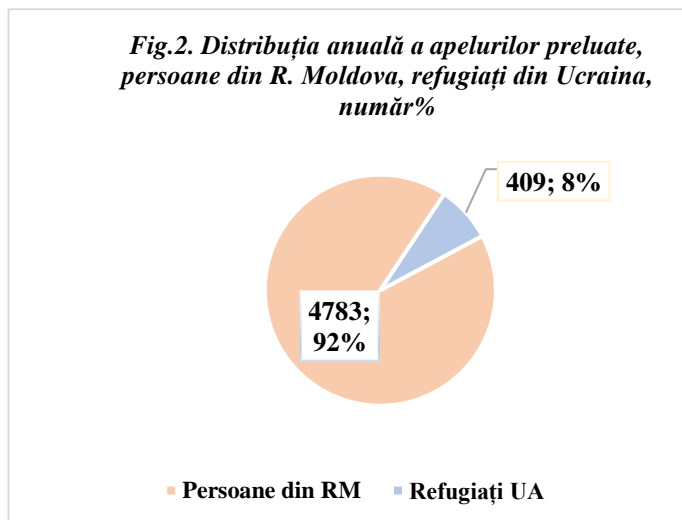
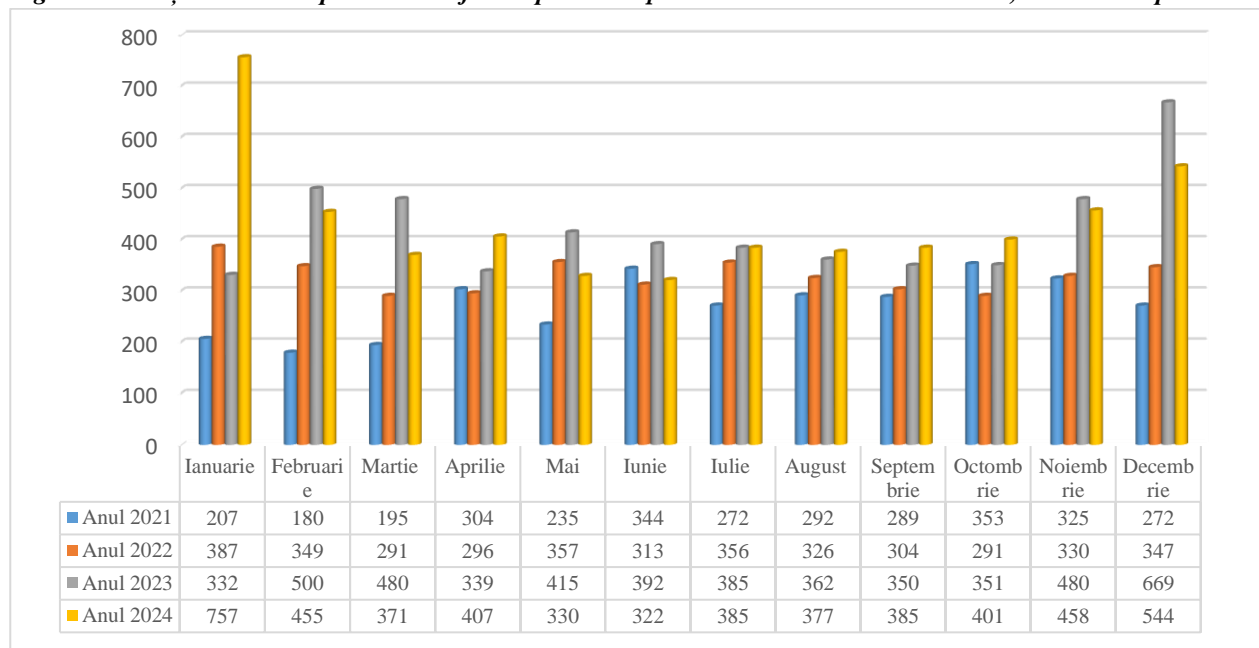


Fig.3. Distribuția lunară a apelurilor telefonice pe ultimii patru ani de activitate 2021-2024, număr de apeluri



În perioada 2021-2024, numărul mediu al apelurilor lunare recepționate la SATGPD a crescut semnificativ. De la o medie lunară de 272 de apeluri în 2021, s-a înregistrat o ascensiune constantă până la o medie lunară de 432 apeluri în 2024. Această tendință subliniază relevanța și solicitarea crescută a serviciului de către beneficiari,

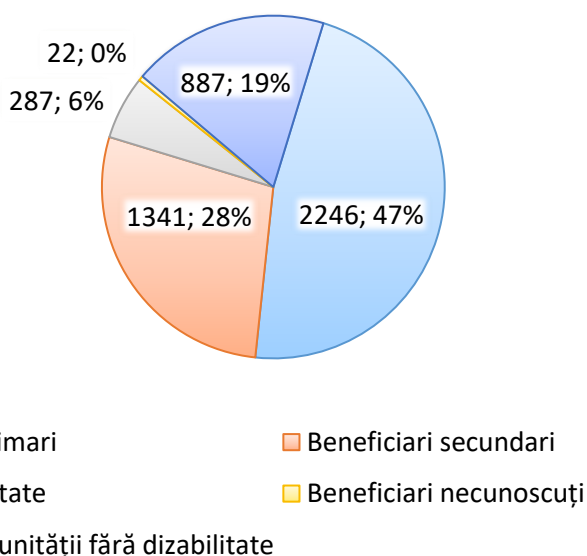
evidențiind importanța sa în furnizarea de informații, consiliere și soluționare a problemelor legate de drepturile persoanelor cu dizabilități (Fig. 3).

III. APELURILE PRELUATE DE LA PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI, MEMBRII FAMILIILOR ACESTORA, MEMBRII COMUNITĂȚII DIN REPUBLICA MOLDOVA

DISTRIBUȚIA APELURILOR DUPĂ PROFILUL APELANȚILOR

Din numărul total de 4783 de apelanți, 2246 (47%) au fost beneficiari primari ai serviciului (persoane cu dizabilități), 1341 (28%) apelanți - beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității), 22 (0%) apeluri necunoscute, nu a fost posibil de identificat tipul de beneficiar, deoarece apelanții nu au dorit să răspundă la această întrebare, iar 887 (19%) apeluri au fost recepționate de la membrii comunității care n-au un grad de dizabilitate însă persoanele li s-a oferit suport informațional prin redirecționate către serviciile de care aveau nevoie. (Fig.4).

Fig.4 Distribuția anuală a apelurilor după tipul de beneficiari, număr, %



Datele statistice ne arată că 47% din persoanele care au apelat la serviciu sunt persoane cu dizabilități, urmași de membrii familiilor acestora sau membrii ai comunității care au sesizat o situație legată de persoane cu dizabilități - 28%. În ultimii 5 ani de activitate ai serviciului urmărim aceeași tendință prin care numărul cel mai mare de apelanți ai serviciului sunt persoanele cu dizabilități și membrii familiilor acestora, ceea ce denotă importanța serviciului pentru grupul dat de cetățeni. O altă categorie de beneficiari ai serviciului sunt persoanele în etate, care pe parcursul anului au constituit 6% din apelanți. Persoanele în etate apelează pentru a beneficia de suport specializat și informații accesibile, de asemenea pentru satisfacerea nevoilor de comunicare și validarea emoțiilor. În anul 2024 s-a menținut tendința anului 2023, privind apelurile recepționate de la membrii comunității care nu sunt beneficiari ai serviciului 19%, dar care au apelat la acesta pentru a solicita diverse informații și date de contact. Un număr semnificativ de solicitări au vizat obținerea informațiilor de contact ale Liniei Verzi a Ministerului Sănătății și ale Inspectoratului de Stat al Muncii. De asemenea, multe apeluri au fost înregistrate pentru clarificarea aspectelor legate de înregistrarea pe platforma „Ajutor la contor”, stabilirea gradului de vulnerabilitate și criteriile de eligibilitate pentru programul „Eco Vouchere”.

În dependență de gradul de dizabilitate cele **2246(47%) de persoane** cu dizabilități ce au apelat la SATGD se încadrează în următoarele grade de dizabilitate (Fig.5):

- gradul sever de dizabilitate – **510 persoane**
- gradul accentuat de dizabilitate – **1163 persoane**
- gradul moderat de dizabilitate – **440 persoane**
- grad de dizabilitate necunoscut (persoanele n-au dorit să-și comunice gradul de dizabilitate) – **133 persoane**

Pe parcursul anului 2024 la SATGPD au fost înregistrate **2969 de apeluri primare** - beneficiari noi, care anterior nu au apelat serviciul. Acest număr reflectă o creștere a gradului de informare cu privire la existența și utilitatea serviciului. De asemenea, evidențiază faptul că tot mai multe persoane cu dizabilitate se află în situații de vulnerabilitate și apelează la sprijin specializat pentru clarificarea drepturilor și accesarea serviciilor necesare.

În paralel, au fost înregistrate **1814 apeluri repetat**, efectuate de persoane care au utilizat anterior serviciul și au revenit pentru informații suplimentare, clarificări sau asistență continuă. Acest indicator subliniază complexitatea și persistența unor probleme cu care se confruntă persoanele cu dizabilități, dar și nivelul de încredere în serviciu, demonstrând că beneficiarii, consideră SATGPD o resursă valoroasă și de încredere.

Tipologiile apelurilor primite variază, incluzând solicitări de informații despre drepturi și servicii, sprijin în accesarea beneficiilor sociale, consiliere privind angajarea și integrarea profesională, precum și raportarea unor situații de discriminare sau abuz. Numărul semnificativ de apeluri repetate indică faptul că mulți beneficiari necesită suport pe termen lung, ceea ce subliniază importanța unui sistem de asistență constant și adaptat nevoilor lor specifice.

DISTRIBUȚIA APELURILOR TELEFONICE DUPĂ CRITERIUL DE GEN

Analiza datelor în funcție de gen, arată că din numărul total de **4783 apeluri** recepționate în anul 2024, **67 % (3228)** din apeluri au parvenit din partea femeilor și **33% (1555)** apeluri din partea bărbaților. În ultimii trei ani (2022-2024), s-a observat o tendință constantă în care numărul de apeluri recepționate de la femei a fost semnificativ mai mare comparativ cu cel al apelurilor recepționate de la bărbați. Această tendință poate fi explicată prin multiplele roluri și responsabilități pe care femeile le îndeplinesc în cadrul gospodăriilor și familiilor lor. Femeile sunt cel mai des implicate la îngrijirea copiilor, adulților cu dizabilități sau a persoanelor în vârstă. Datorită presiunilor și responsabilităților crescute, femeile sunt mai predispuse să caute suport extern pentru a face față cerințelor zilnice. (Fig.6)

Tipologiile apelurilor primite variază, incluzând solicitări de informații despre drepturi și servicii, sprijin în accesarea beneficiilor sociale, consiliere privind angajarea și integrarea profesională, precum și raportarea unor situații de discriminare sau abuz. Numărul semnificativ de apeluri repetate indică faptul că mulți beneficiari necesită suport pe termen lung, ceea ce subliniază importanța unui sistem de asistență constant și adaptat nevoilor lor specifice.

Fig.5. Distribuția anuală a apelurilor în funcție de gradul de dizabilitate al apelanților, număr %

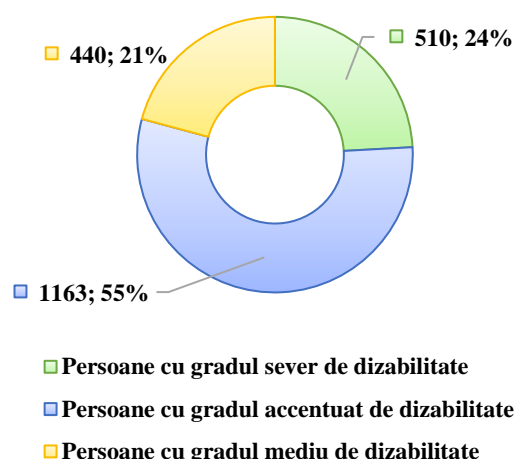
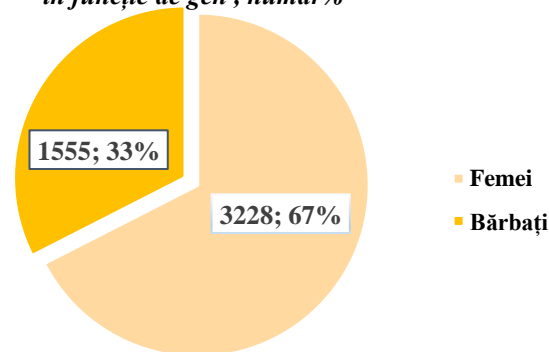


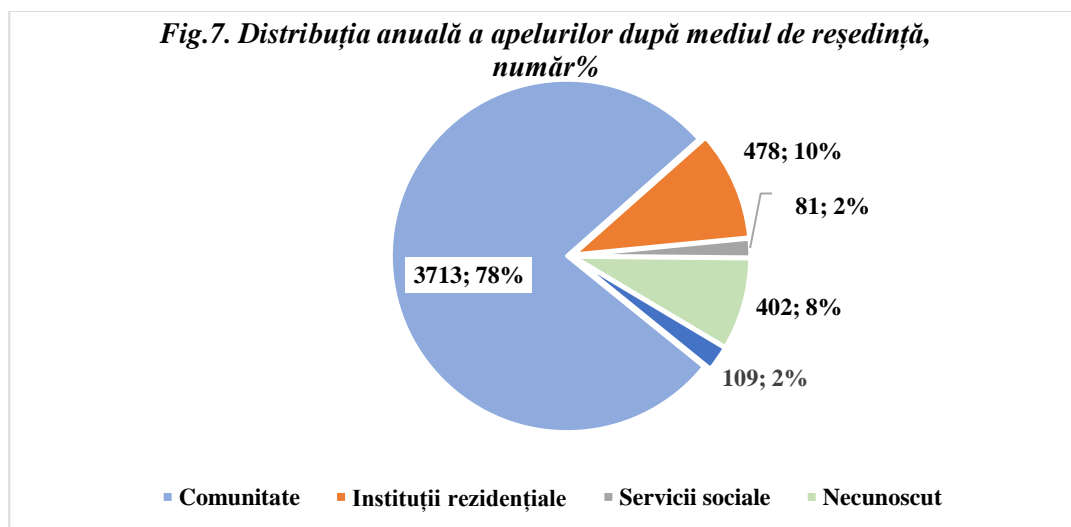
Fig.6 Distribuția anuală a apelurilor telefonice în funcție de gen , număr%



DISTRIBUȚIA APELURILOR TELEFONICE DUPĂ MEDIUL DE REȘEDINȚĂ AL APELANȚILOR

- **78% (3713 apeluri)** au provenit de la persoane care locuiesc în comunitate, în medii familiale.
- **10% (478 apeluri)** au fost de la persoane care locuiesc în instituții rezidențiale.
- **2% (81 apeluri)** au venit de la persoane care locuiesc în servicii sociale, cum ar fi locuințele protejate.

- **2% (109 apeluri)** au fost din azilurile de bătrâni.
- În cazul a **8% (402 apeluri)**, locația apelanților nu a putut fi identificată deoarece aceștia nu au dorit să comunice această informație.



Analiza distribuției apelurilor în funcție de mediul de reședință arată că persoanele cu dizabilități care locuiesc în comunitate (**78%**) utilizează serviciile SATGPD mai frecvent decât cele din instituțiile rezidențiale și din serviciile sociale (**14%**). Această diferență se datorează accesului mai mare la sursele de informare online pentru persoanele din comunitate, comparativ cu cele din instituții și servicii sociale. Accesul la telefoane mobile și posibilitatea de a achiziționa serviciile de telefonie explică de ce numărul apelurilor din comunitate este mai mare comparativ cu cel din instituții, unde puțini oameni dispun de telefoane mobile și resurse pentru plata acestora.

În plus, dificultățile cu care se confruntă persoanele cu dizabilități și familiile lor în comunitate le determină să solicite mai des suportul SATGPD. În acest context o problemă frecvent semnalată în primele două luni ale anului 2024, a fost legată de suportul financiar unic destinat persoanelor cu dizabilități severe, beneficiarilor serviciului social „Asistență personală”, copiilor cu grad sever de dizabilitate până la 18 ani și persoanelor în etate născute până în anul 1945. Plângerile au vizat faptul că beneficiarii nu au primit SMS-uri de notificare privind eligibilitatea pentru sprijin și nu se regăseau în listele de la oficiile poștale pentru a beneficia de acest suport. În lunile noiembrie-decembrie apelurile au fost legate de acordarea plăților unice de 3000 și 3300 lei pentru familiile cu copii cu dizabilități severe, accentuate și medii, cu vârsta de până la 18 ani, și anume că nu au primit această plată unică, chiar dacă aceștia îndeplinesc condițiile stabilite. Colaborarea cu reprezentanții MMPS, în special cu Direcția politici de protecție a drepturilor persoanelor cu dizabilități, a avut un impact semnificativ în gestionarea situațiilor expuse mai sus, oferind suport la verificarea exactității datelor și includerea beneficiarilor în listele suplimentare.

Oferirea suportului unic pentru copiii cu dizabilități a generat un număr considerabil de apeluri din partea adulților cu dizabilități severe și a membrilor familiilor acestora, care s-au simțit nedreptățiți. Aceștia au reclamat faptul că n-au beneficiat de aceleași plăți unice, deși nevoile lor de îngrijire sunt la fel de mari și costisitoare ca în cazul copiilor cu dizabilități. În opinia lor, având în vedere complexitatea și gravitatea afecțiunilor, ar trebui să beneficieze de aceleași forme de sprijin financiar, întrucât îngrijirea lor implică cheltuieli semnificative. La fel au fost înregistrate nemulțumiri din partea persoanelor cu dizabilități severe care nu sunt beneficiare de serviciul social de „Asistență personală”, dar sunt pe listele de așteptare pentru a fi încadrați în serviciul și nu au beneficiat de suportul unic de 5000 lei. Persoanele își exprimau nemulțumirea și considerau că sunt discriminate în raport cu cei cărora li s-a oferit suportul dat dați.

Un număr semnificativ de apeluri din comunitate au fost recepționate în primul trimestru al anului din partea persoanelor cu dizabilități severe și a asistenților personali din mun. Chișinău, care au raportat întreruperea contractelor de muncă ale asistenților personali sau reducerea cu 50% a salariilor acestora începând cu luna februarie 2024. Această situație a generat lipsa îngrijirii și suportului esențial pentru viața de zi cu zi a persoanelor cu dizabilități severe, având consecințe asupra bunăstării și sănătății lor. De asemenea, din mun. Chișinău au fost recepționate numeroase apeluri de la persoanele cu dizabilități severe, cărora Consiliul Național pentru

Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (CNDDCM) le-a recomandat serviciul social „Asistență personală” cu toate acestea, din cauza moratoriului impus asupra funcției de asistent personal în municipiul Chișinău, Direcțiile de asistență socială au refuzat plasarea acestor persoane în rând pentru serviciul respectiv, ceea ce constituie o încălcare gravă a drepturilor persoanelor cu dizabilități. În întreaga țară, din apelurile recepționate, constatăm o tendință de creștere a numărului de persoane cărora le-a fost indicat serviciul social de „Asistență personală”, dar din lipsa capacității statului de a acoperi în totalitate acest serviciu, persoanele stau pe liste de așteptare câte 2-3 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.

Aproximativ 50% din apelurile recepționate la SATGPD în perioada de seară, noapte și în zilele de odihnă au fost legate de sistemul medical, semn că nevoile cetățenilor în această privință sunt deosebit de stringente și urgente și ei nu au unde să apeleze, deoarece Linia Verde a Ministerului Sănătății nu activează în regim de 24/24.

O altă problemă frecvent abordată în apeluri este cea a persoanelor cu dizabilități severe și a persoanelor în vârstă imobilizate, care se confruntă cu dificultăți financiare în achiziționarea produselor necesare pentru igienă, cum ar fi scutecele. Aceste produse sunt esențiale pentru îngrijirea și menținerea calității vieții acestor persoane. Organizațiile neguvernamentale, bisericile și alte entități sociale intervin pentru a sprijini aceste familii, furnizându-le produsele necesare de îngrijire. Totuși, este important ca această problemă să fie soluționată la nivel de stat, prin asigurarea produselor respective din fondurile provenite din asigurările obligatorii de asistență medicală.

În lunile ianuarie-februarie /noiembrie-decembrie au fost înregistrate un număr semnificativ de apeluri, în care cetățenii au semnalat dificultăți în a accesa Linia Verde 08000 5000 a programului „Ajutor la contor” și Linia Verde a Programului Alimentar Mondial 0800 10 890 cu mențiunea, că nu pot intra în legătură cu operatorii din cauza ocupării liniilor telefonice. Aceasta a generat frustrare și nemulțumire în rândul cetățenilor. Referitor la procedura de contestare a gradului de vulnerabilitate în numeroase apeluri recepționate au fost reclamate situații de dificultate în a contesta și a primi un răspuns clar într-o perioadă rezonabilă. De asemenea, răspunsurile oferite de autorități prin Linia Fierbinte 08000 5000 sau prin e-mail: suport@compentatii.gov.md erau generale fără a oferi explicații detaliate privind motivele anulării compensației pentru perioada rece a anului sau atribuirea unui sau altui grad de vulnerabilitate.

În anul 2024 se menține tendința anului 2023 prin care persoanele apelează la serviciu și își exprimă îngrijorarea cu privire la majorarea prețurilor la utilități, produse alimentare și articole de igienă. De asemenea, resursele limitate ale persoanelor cu dizabilități și ale familiilor acestora sunt un motiv de îngrijorare. Tot mai multe persoane solicită ajutor pentru a obține produse alimentare, articole de igienă, îmbrăcăminte, încălțăminte și materiale pentru încălzire.

În jur de 15 % din apelurile recepționate la serviciul au ținut de restanțele privind achitarea compensației de transport, problemă ce a apărut în urma schimbării sistemului de plăți prin trecerea la carduri bancare. O parte din cetățeni și-au arătat nemulțumirea că le-au fost perfectate carduri fără de acordul lor, ei doresc să primească compensația la oficiile poștale.

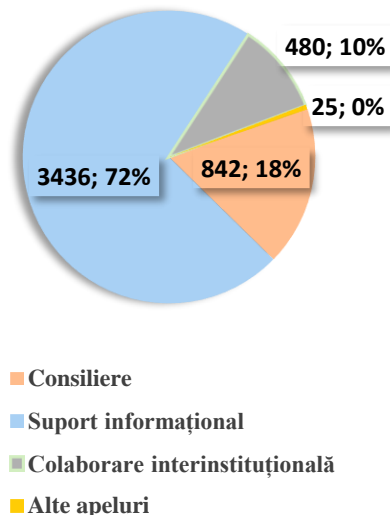
Atitudinea medicilor de familie față de pacienți în mod special persoane cu dizabilități, persoane în etate a fost menționată în mai multe apeluri recepționate la serviciul. Persoanele au comunicat despre comportamentul arogant pe care îl au aceștia față de persoanele sus menționate. Această chestiune necesită o atenție deosebită din partea autorităților din domeniul sănătății, pentru a asigura un tratament respectuos și echitabil pentru toți pacienții, indiferent de situația lor medicală sau vârstă.

Persoanele cu dizabilități din centrele de plasament apelează la serviciu pentru a relata situații de abuz din partea angajaților față de beneficiari, situații de conflict dintre beneficiari și angajați, conflicte între beneficiari, își expun nemulțumirea față de lipsa condițiilor corespunzătoare de trai, lipsa activităților în care să fie implicați. Persoanele din serviciile sociale genul Locuință Protejată, apelează pentru a beneficia de suport informațional privind accesarea diverselor servicii sociale din comunitate, identificarea posibilităților de angajare în câmpul muncii, satisfacerea nevoilor de comunicare și validare a emoțiilor.

ANALIZA APELURILOR TELEFONICE ÎN FUNCȚIE DE ASISTENȚA ACORDATĂ

În dependență de asistența acordată, apelurile recepționate la SATGPD sunt împărțite în patru categorii: consiliere, informare, colaborare interinstituțională și alte tipuri de asistență (apeluri de cercetare). Din totalul de **4783 de apeluri**, **3436 de apelanți (72%)** au beneficiat de suport informațional și au fost redirecționați către instituțiile sau serviciile specializate pentru a primi ajutor în funcție de problema sesizată. Un număr de **842 de apelanți (18%)** au avut nevoie de consiliere psihologică. În cazul situațiilor suspecte de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități, **480 de apeluri (10%)** au dus la inițierea colaborărilor interinstituționale cu instituții publice, OSC-uri și organizații private pentru soluționarea cazurilor. Doar **25 de apeluri (0,5%)** au fost catalogate ca fiind de cercetare sau irelevante pentru serviciu. În anul 2024, se menține tendința din ultimii doi ani prin care crește semnificativ ponderea apelurilor care necesită oferirea de suport informațional, acestea reprezentând **72%** din total. În același timp, ponderea apelurilor, care necesită suport psihologic primar au înregistrat o scădere, acestea constituind **18 %** din numărul total (**Fig.8**).

Fig. 8. Distribuția anuală a apelurilor în funcție de tipul de asistență, număr%



Oferirea suportului informațional. Suportul informațional reprezintă o activitate-cheie a SATGPD pentru asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități, membrilor familiilor acestora la drepturile, serviciile și facilitățile esențiale. Prin furnizarea de informații detaliate și actualizate într-o varietate de domenii, acest serviciu este un instrument esențial în eforturile de îmbunătățire a calității vieții pentru această categorie de persoane. 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, persoanele cu sănătate mintală, persoanele în etate un apel durează în jur de 20-30 minute.

Pe parcursul anului de referință **72% apelanți (3436 apeluri)** ai SATGPD au solicitat și primit suport informativ cu privire la:

Criterii de eligibilitate și procedura de încadrare în serviciile sociale:

- Asistență personală
- Îngrijire socială la domiciliu
- Centre de zi pentru persoane cu dizabilități
- Centre de plasament pentru vârstnici

Ajutor social și compensații:

- Ajutor social
- Compensații pentru perioada rece a anului
- Compensație pentru transport
- Suport pentru familiile aflate în dificultate
- Suport în procesul de depunere a contestațiilor în programul Ajutor la Contor
- Procedura de înscriere și redeschidere a cererii pentru corectarea datelor pe platforma compensatii.gov.md

Programul de vouchere pentru electrocasnice (Eco-vouchere):

- Criterii de eligibilitate
- Procedura de acordare

Servicii balneo sanatoriale:

- Accesarea serviciilor balneo sanatoriale și motivele deplasării rândurilor de ordine

Plăți unice:

- Plata unică de 3000 lei și 3300 lei pentru familiile cu copii cu dizabilități

- Plata unică de 2300 lei pentru pensionarii cu stagiul de cel puțin 40 de ani
- Plata unică de 1000 lei pentru persoanele cu dizabilități severe de vedere din Chișinău
- Plata unică de 5000 lei pentru familii cu copii cu dizabilități severe.
- Plata unică de 5000 lei pentru persoanele cu grad sever de dizabilitate încadrate în serviciul social de Asistență personală.
- Plata unică de 3000 lei pentru persoanele în etate născute până la anul 1945

Pensie de dizabilitate/alocația de dizabilitate:

- Condițiile de acordare a pensiei de dizabilitate
- Stagiul de cotizare
- Acte necesare
- Motivele sistării pensiei de dizabilitate
- Condițiile de acordare a alocației de dizabilitate

Procedura de stabilire a gradului de dizabilitate:

- Modalitatea 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 și contestațiilor

Accesarea serviciilor medicale și echipamentelor asistive:

- Modalitatea de a beneficia de medicamente compensate și dispozitive medicale
- Accesarea serviciilor medicale primare și specializate
- Accesarea dispozitivelor asistive, procedura, actele necesare, date de contact ale instituțiilor responsabile de oferirea echipamentelor asistive
- Accesarea serviciilor de reabilitare, condițiile de a beneficia de serviciile date
- Procedura de înscriere la intervențiile medicale pentru endoprotezare, cataractă oculară
- Procedura de obținere a medicamentelor indisponibile în rețeaua farmaceutică din țară
- Redirecționarea către instituțiile responsabile din domeniul sănătății

Accesarea serviciilor juridice:

- Procedura de solicitare a serviciilor de asistență juridică garantată de stat
- Date de contact ale ONG-urilor ce oferă asistență juridică

Alte informații relevante:

- Dreptul de vot al persoanelor cu dizabilități
- Mecanismul de stabilire a formelor de protecție pentru persoanele cu dizabilități
- Procedura de accesare a serviciilor de angajare asistată în câmpul muncii
- Drepturile persoanelor cu dizabilități la angajare în câmpul muncii
- Protecția drepturilor angajatului, legislația muncii și protecția drepturilor angajatului
- Procedura de ridicare a sechestrului de pe conturile bancare sociale

Date de contact ale instituțiilor și organizațiilor relevante:

- Instituții publice: CNDDCM, MS, MMPS, CNAM, CNAS, CTAS, CDPD, CNAJ, ANAS, ISM, și alte instituții publice care prestează servicii pentru persoanele cu dizabilități
- Organizații neguvernamentale: Organizații care prestează servicii pentru persoanele cu dizabilități, inclusiv furnizori de produse de îngrijire (scutece, pansamente, stome, catetere, unguente etc.)

Suportul informațional oferit de SATGPD este o resursă esențială pentru persoanele cu dizabilități și familiile acestora, facilitând accesul la drepturi, servicii și prestații sociale esențiale.

Importanța acestui tip de suport reiese din diversitatea solicitărilor adresate, care acoperă aspecte precum accesarea serviciilor sociale, obținerea prestațiilor financiare, asistența medicală, echipamentele asistive, serviciile juridice și protecția drepturilor. Pentru persoanele cu dizabilități intelectuale, dificultăți de exprimare sau probleme de sănătate mintală, durata mai lungă a apelurilor reflectă nevoia unui sprijin personalizat și adaptat.

Într-un context în care accesul la informații corecte și actualizate poate face diferența între incluziune și marginalizare, SATGPD devine un pilon de sprijin pentru persoanele vulnerabile. Prin ghidare și clarificare, serviciul reduce barierele administrative și sociale, oferind beneficiarilor autonomie sporită și posibilitatea de a-și exercita drepturile în mod eficient.

Oferirea consilierii. Consilierea psihologică reprezintă un alt tip de suport de care pot beneficia persoanele apelând la SATGPD. Ea 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. Pe parcursul anului de referință, 18% apelanți (842 apeluri) ai SATGPD au beneficiat de consiliere psihologică primară.

Analiza problemelor psihologice abordate în cadrul SATGPD evidențiază o serie de dificultăți cu care se confruntă persoanele cu dizabilități și grupurile vulnerabile. Aceste dificultăți sunt de natură emoțională, relațională, economică și socială, afectând semnificativ calitatea vieții și bunăstarea psihologică a beneficiarilor. Cele mai frecvente probleme psihologice abordate și asistate în timpul apelurilor telefonice au fost următoarele:

- a) Problemele emoționale și de sănătate mintală, precum anxietatea, depresia, izolarea și frica de stigmatizare, sunt dominante. Teamă de viitor, incertitudinea economică și lipsa de sprijin afectează profund starea psihologică a persoanelor cu dizabilități. Mulți dintre aceștia se confruntă cu sentimente de tristețe, lipsă de speranță și, în cazuri extreme, cu gânduri suicidale.
- b) Problemele legate de relațiile interpersonale și comunicare sunt o altă provocare majoră. Mulți beneficiari se confruntă cu tensiuni în relațiile cu membrii familiei, prietenii sau personalul instituțiilor rezidențiale. Conflictele, lipsa de comunicare eficientă și dificultățile în menținerea relațiilor duc la stres emoțional și la un sentiment accentuat de singurătate. În plus, îngrijitorii care asistă persoane cu dizabilități se confruntă cu epuizare fizică și psihologică, având nevoie de suport pentru a face față acestor provocări. De asemenea, persoanele în vârstă utilizează serviciul pentru a-și satisface nevoia de comunicare, ceea ce subliniază importanța consilierii ca mijloc de combatere a singurătății.
- c) Problemele socio-economice și financiare sunt o sursă semnificativă de stres. Lipsa resurselor financiare pentru necesitățile de bază, lipsa serviciilor sociale și accesul limitat la locuri de muncă contribuie la sentimente de frustrare și neputință. În special, lipsa sprijinului financiar unic pentru adulții cu dizabilități severe și întârzierile în plata salariilor asistenților personali au generat nemulțumiri și au accentuat insecuritatea financiară. Aceste dificultăți duc nu doar la probleme materiale, ci și la o deteriorare a stării emoționale, întrucât beneficiarii se simt ignorați și abandonați de sistem.
- d) Problemele legate de siguranță și protecție includ violența domestică, abuzul și discriminarea, care afectează profund persoanele vulnerabile. Este crucial ca acestea să aibă acces la resurse adecvate pentru protecția lor și la sprijin psihologic pentru a gestiona traumele. În plus, schimbările neașteptate din viața personală, cum ar fi deteriorarea stării de sănătate sau pierderea unui sprijin financiar, amplifică stresul și anxietatea, necesitând consiliere și strategii eficiente de adaptare.

În concluzie, SATGPD joacă un rol important în furnizarea de sprijin emoțional, social și practic pentru persoanele cu dizabilități. Problemele cu care se confruntă beneficiarii sunt complexe și interconectate, necesitând o abordare integrată care să combine consilierea psihologică, medierea conflictelor și facilitarea accesului la resurse esențiale.

Apelurile care necesită colaborare interinstituțională se referă la situații de încălcarea drepturilor persoanelor cu dizabilități și limitarea în accesarea serviciilor. În vederea soluționării acestor situații în cazul la 480 apeluri (10%) a fost nevoie de colaborare interinstituțională cu diverse instituții publice, private, OSC-uri. Instituțiile implicate în soluționarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități au fost:

Tabel 2. Instituții cu care a colaborat SATGRD în soluționarea cazurilor

Instituția	Valoarea de referință/cazuri
Structurile Teritoriale de Asistență Socială	149
Asistenți sociali comunitari	44
Ministerul Muncii și Protecției Sociale	58
Centre medicale/spitale	52
OSC-uri din domeniul social	41
Centre de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități adulte	37
Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă	21
APL de nivel I	11
CNAS/CTAS: 10 cazuri	10
Inspectoratul de poliție/MAI	10
Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă (AGSSSI)	8
Executor judecătoresc	7
CNAM	7
Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112	7
Programul Mondial Alimentar/Linia Verde	5
Moldtelecom	4
Oficii Poștale	4
Spitale de psihiatrie	4
Premier Energy	3
Inspekția Muncii	3
Consiliul raional	3
Centrul Republican de Asistență Psihopedagogică cazuri	3
Administrația fabricii de covoare Ungheni	3
Bancă Comercială	2
Centrul de Justiție Familială	2
Service auto	1
Centrul Național de Epileptologie	1
Consiliului Norvegian pentru Refugiați	1
Centrul de expertiză medico-psihiatrică	1
Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale	1
Biroul Vamal	1
Procuratura	1
Oficiul stării civile	1
Magazin din rețeaua Bomba	1
Just Consult	1
Centrul multifuncțional	1
Regia Transport Electric, mun. Chișinău	1

Pentru a soluționa cazurile, consilierii efectuează apeluri de ieșire către diverși specialiști cu scopul de informare mai detaliată despre cazul beneficiarului, identificarea de soluții, monitorizarea acțiunilor întreprinse de către specialiști pe cazul sesizat, revenirea către beneficiar pentru a discuta referitor la acțiunile întreprinse de către consilier pe cazul său. Pe parcursul anului 2024 au fost efectuate **973 apeluri de ieșire** pentru cele **480 de cazuri** în care a fost nevoie de colaborare interinstituțională. De asemenea au fost expediate **23 demersuri** către diverse instituții responsabile de protecția persoanelor cu dizabilități. Astfel menționăm că volumul de lucru al consilierilor serviciului nu se rezumă exclusiv doar la recepționarea apelurilor, dar și la efectuarea apelurilor de ieșire, elaborarea

demersurilor și expedierea către instituții, monitorizarea cazurilor pe parcursul la 3 luni și redeschiderea cazurilor în cazul în care după trei luni cazul nu a fost soluționat. Aceste acțiuni denotă volumul de lucru mare pe care îl realizează echipa serviciului pentru oferirea de suport calificat și conform nevoilor beneficiarilor.

Apeluri încadrate în categoria „alte apeluri” reprezintă apelurile de cercetare – prin care persoanele au testat funcționalitatea serviciului, fără a aborda o problemă sau un caz concret.

ANALIZA APELURILOR ÎN FUNCȚIE DE DREPTUL ÎNCĂLCAT

Cazurile de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități au fost sesizate atât de persoanele cu dizabilități cât și de membrii familiei acestora, persoane din comunitate. În rezultatul analizei apelurilor recepționate din instituțiile rezidențiale, servicii sociale, comunitate, consilierii Serviciului au identificat **369 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:

Tabel 3. Cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități distribuite per articole ale CPDPD, număr

Articolul conform Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități	Valoarea numerică
Art.28 Dreptul la condiții bune și protecție socială	273
Art.25 Dreptul la sănătate	43
Art.16 Protecție împotriva exploatării, violenței sau abuzului	15
Art.5 Egalitatea și nediscriminare	8
Art.9 Dreptul la accesibilitate	7
Art.27 Munca și Integrarea în muncă	5
Art.20 Mobilitate personală	4
Art.24 Dreptul la Educație	3
Art.26 Abilitate și Reabilitare	3
Art.3 Acces la Justiție	2
Art.15 Protecție împotriva Torturii și tratamentelor inumane și degradante	1
Art.17 Protejarea integrității personale (fizice/mintale)	1
Art.19 Viață independentă și integrare în societate	1
Art.21 Libertate de expresie și opinie și Acces la informație	1
Art.29 Participarea la Viața Politică și Publică	1
Art.30 Participarea la Viață culturală, Activități recreative și Sport	1

În cazul situațiilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități au fost inițiate colabărări interinstituționale pentru soluționarea cazurilor.

Exemple de intervenții în situații de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități:

- Colaborarea cu reprezentanții Ministerului Muncii și Protecției Sociale (MMPS) în legătură cu acordarea suporturilor financiare unice pentru copiii cu vârsta de până la 18 ani încadrați în grade de dizabilitate și pentru persoanele cu gradul sever de dizabilitate încadrate în serviciul social Asistență personală. A fost verificată eligibilitatea unor persoane care nu se găseau pe liste de beneficiari pentru aceste tipuri de suport. Introducerea beneficiarilor pe liste suplimentare pentru achitarea plăților.

- Ghidarea persoanelor cu dizabilități severe din mun. Chișinău, care au fost excluse din serviciul social Asistență personală, în accesarea serviciilor juridice garantate de stat pentru a primi sprijin în completarea cererilor de intentare a unei acțiuni în justiție împotriva Primăriei mun. Chișinău pentru încălcarea drepturilor acestora.

- Colaborarea cu STAS-urile pentru asigurarea medicală a persoanelor care îngrijesc de persoane cu dizabilități severe adulte și care nu beneficiază de serviciul de „Asistență personală”. Din păcate, această problemă a rămas nesoluționată din cauza lipsei unei proceduri clare pe care angajații STAS trebuie să o urmeze pentru a transmite informațiile către canalele oficiale necesare asigurării medicale a acestor persoane.

- Colaborarea cu CNAM și CNAS pentru activarea primei medicale obligatorii pentru o persoană încadrată în gradul accentuat de dizabilitate, căreia îi expira gradul de dizabilitate la 31 mai 2024, dar ea a fost

exclusă din sistemul CNAM ca asigurată din luna februarie 2024.

- Identificarea soluțiilor în situațiile în care persoanele cu dizabilități necesită îngrijire și suport, prin demararea procesului de încadrare în serviciul social de îngrijire la domiciliu.

- Intervenție către personalul medical din cadrul unui Centru de plasament temporar pentru persoane adulte cu dizabilități, ca să permită persoanei cu dizabilitate care se afla la tratament în regim de izolare, să aibă acces la telefonul său mobil ca să poată comunica fără impedimente cu rudele și cu instituțiile de protecție a drepturilor persoanelor cu dizabilități.

- Colaborare cu asistentul social comunitar pentru monitorizarea calității serviciilor de îngrijire socială la domiciliu furnizate de un lucrător social, pe motiv că lucrătorul social nu presta calitativ serviciile.

- Intervenție către STAS privind acordarea unui scaun rulant în cazul unei persoane cu dizabilități căreia i-a fost amputat piciorul.

- Identificarea unei soluții rezonabile în cazul unei familii, în care un membru este persoană cu dizabilități severe, iar persoana care-l îngrijește, în cazul dat mama acestuia, avea probleme grave cu alcoolul. Implicarea Administrației publice locale în identificarea membrilor familiei extinse și responsabilizarea acestora pentru a oferi suport familiei.

- Colaborare cu Telefonul Copilului, STAS, APL în situația în care a fost identificați doi copii minori și doi adulți cu grad de dizabilitate (toți 4 fiind frați) care erau abuzați psihologic, fizic, sexual de către mama lor biologică, consumatoare de alcool. Ca rezultat al colaborării copii minori au fost plasați într-un Centru pentru copii minori. Pentru adulții încadrați în grad de dizabilitate (sever și accentuat), s-a inițiat procedura de plasare într-un centru de plasament pentru persoane cu dizabilități. Pe numele mamei a fost inițiată ancheta penală.

- Colaborarea cu Inspectoratul de Poliție Glodeni, Inspectoratul Național de Securitate Publică și ASP a fost esențială într-o situație în care o persoană cu dizabilități severe ale aparatului locomotor importase un automobil din străinătate și îl adaptase conform nevoilor sale. Automobilul nu putea fi înregistrat din cauza că era necesar un Proces Verbal privind starea tehnică, emis de către INSP și care trebuia elaborat în Chișinău. Din cauza că persoana locuia în or. Glodeni, transportarea autovehiculul pe platformă la Chișinău necesita costuri financiare mari. Ca rezultat al intervenției realizate de către consilier s-a ajuns la un consens pentru identificarea unei soluții fără ca persoana să fie nevoită să transporte autovehiculul la Chișinău.

- Consilierii au oferit sprijin persoanelor cu dizabilități și celor în etate pentru a trimite solicitări online pe platforma compensații.gov.md. Acest ajutor a fost destinat verificării gradului de vulnerabilitate în cazurile în care aceste persoane nu au primit plata pentru perioada rece a anului, în luna martie, și nu li s-a comunicat motivul întreruperii plăților. De asemenea, suportul a fost oferit în situațiile în care persoanele cu dizabilități sau cele în etate nu aveau posibilitatea de a trimite un e-mail sau nu știau cum să facă acest lucru. În plus, apelând la Linia Fierbinte destinată Ajutorului la Contor, nu primeau răspuns la întrebările lor.

- Intervenția a avut loc în cazul unei femei, aflate în a 36-a săptămână de sarcină, internată într-un Spital municipal unde s-a constatat că fătul era decedat, și timp de 2 zile medicii nu interveneau ca sa-i ofere asistența necesară. După intervenția consilierului, persoanei i-au fost administrate preparatele necesare pentru stimularea nașterii și i s-a oferit suportul medical adecvat.

- Colaborarea cu asistentul social în cazul unei persoane imobilizate care nu primea îngrijire din partea concubinului ei și se află într-o situație gravă. Cazul a fost sesizat la SATGPD de către o vecină, care a comunicat că a apelat de mai multe ori la asistentul social pentru ai comunica situația familiei date, dar nu s-au luat măsuri adecvate. În urma intervenției consilierului SATGPD, asistentul social s-a deplasat la familie dar concubinul a refuzat accesul în casă. Ulterior asistentul social a revenit cu polițistul de sector și a avut acces la persoana imobilizată. S-a constatat că situația persoanei este foarte gravă, concubinul refuză îngrijirea persoanei din cauza lipsei resurselor financiare. Ulterior asistentul social a revenit cu suport pentru familia dată cu produse alimentare, produse de igienă, perfectarea cererii pentru ajutor social.

- Intervenție către reprezentanții DASPF în situația în care persoana a depus cerere pentru a beneficia de bilet sanatorial în anul 2018, din discuții cu reprezentantul Direcției i s-a comunicat că va beneficia la sfârșitul lunii mai a anului curent, ulterior i s-a comunicat că se află pe locul 413 în rândul priorităților și trebuie să mai aștepte. Urmare discuțiilor consilierului SATGPD cu reprezentanții DASPF s-a specificat că persoana va primi biletul în luna august 2024, fiind aproximativ a 20-a în ordinea de priorități.

- Consilierii au intervenit în cazul a două persoane: una în etate de 80 de ani, imobilizată, și fiul ei

în vârstă de 39 de ani, cu dizabilitate accentuată, persoanele locuiau în condiții insalubre în locuința lor și aveau răni pe corpul. De asemenea, în apartamentul lor de o odaie locuia de aproximativ două luni o persoană fără adăpost, care se comporta agresiv cu cei doi locatari și refuza să plece.

Ca urmare a intervenției consilierilor SATGPD, persoanele au beneficiat de tratamentul medical necesar, s-a lucrat cu fiul persoanei în etate prin responsabilizarea acestuia să facă ordine în apartament și să aibă grijă de mama sa, persoana fără adăpost a părăsit apartamentul.

- Colaborare cu reprezentanții Centrelor de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități pentru a aborda comportamentele violente manifestate de unii angajați față de beneficiari.

- Colaborare cu CTAS pentru a oferi sprijinul necesar în perfectarea documentelor pentru un copil încadrat primar în grad de dizabilitate, care nu beneficia de alocația de îngrijire și însoțire.

- Solicitare către reprezentanții Biroului Vamal pentru a acorda sprijin unei persoane cu dizabilitate severă în vederea ridicării sechestrului de pe contul social, rezultat în urma importului unui autoturism.

- Cooperare cu Centrul de Expertiză Psihiatrică Medico-Legală pentru realizarea expertizei psihiatrice necesare instituirii tutelei unui beneficiar care a atins vârsta majoratului, dar care nu avea capacitate de înțelegere, astfel familia nu putea să primească alocație de dizabilitate.

- Colaborare cu Centrul medicilor de familie pentru efectuarea investigații medicale unei persoane cu dizabilități care suferă de o maladie oncologică, în situația în care a fost refuzată să i se facă investigația.

- Colaborare cu Centrul medicilor de familie de a oferi servicii medicale la domiciliu unei persoane cu dizabilitate severă și supraponderală, care nu este deplasabilă, și nu era vizitată de către medicul de familie la domiciliu. Ca rezultat al intervenției, persoana a fost vizită de către medicul de familie și specialiștii de profil.

- S-a intervenit pe lângă ATAS, STAS și autoritatea locală pentru identificarea unui serviciu social adecvat unei persoane vârstnice cu demență, care locuia singură și nu avea sprijin. În urma demersurilor, aceasta a fost plasată într-un Centru de plasament pentru vârstnici, unde primește îngrijirea necesară.

- Facilitarea accesului la asistență juridică pentru reprezentantul legal al unui copil cu dizabilitate accentuată, în fața Consiliului pentru egalitate, după ce copilul a fost discriminat de o taxatoare în transportul public din mun. Chișinău. Consiliul a constatat că această discriminare s-a bazat pe două criterii: dizabilitatea și vârsta copilului.

- SATGPD a fost informat despre dificultățile întâmpinate de părinții unui copil cu dizabilitate accentuată în găsirea unei instituții de învățământ la zi după absolvirea școlii primare. Intervenția SATGPD a implicat instituțiile competente, inclusiv CRAP, SAP și Direcția de Educație. Drept rezultat, copilul a fost înmatriculat cu succes într-o școală care oferă educație zilnică și sprijin corespunzător pentru nevoile sale educaționale.

- Contactarea administrației fabricii de covoare Ungheni cu privire la neachitarea indemnizației pentru incapacitate temporară de muncă, indemnizație ce este acordată ca urmare a unui accident de muncă produs în cadrul fabricii. Discuții și negocieri cu reprezentanții fabricii în vederea soluționării datoriei față de beneficiari și asigurarea achitării la timp a indemnizației.

- Intervenție către Ministerul Sănătății pentru soluționarea acordării unei îndreptări din partea medicului neurolog, necesară plasării într-o instituție medicală (Centrul Mamei și a Copilului) a unui copil încadrat în grad sever de dizabilitate, diagnosticat cu scolioză la vârsta de 14 ani, care prezintă suspiciuni de scleroză multiplă. Prin intervenția consilierului cu reprezentanții Ministerului Sănătății, mama copilului a obținut în regim de urgență trimiterea pentru spitalizare, asigurându-i astfel copilului accesul la investigații și tratament specializat.

- Colaborare cu Serviciul 112 în cazul unui apel de tentativă de suicid. Ca rezultat echipajul de poliție și ambulanța s-au deplasat la persoană pentru ai oferi asistența de urgență.

- Suport unei persoane cu dizabilități în elaborarea cererii de apel cu scopul contestării sentinței de judecată în ceea ce privește aplicarea unei pedepse mai severe inculpatului care a supus-o abuzului și ca rezultat și-a pierdut vederea la un ochi.

- Intervenție către STAS, APL, CMF în vederea clarificării situației în care două persoane vârstnice (mama 96 ani și fiul 74, încadrat în grad sever de dizabilitate), nu erau încadrate în servicii sociale, locuiau în condiții de anti sanitare. Fiul, încadrat în grad sever de dizabilitate din copilărie, cu fractură de șold, imobilizat la pat necesita de urgență spitalizare și intervenție chirurgicală. În rezultatul colaborării cu instituțiile responsabile, persoana vârstnică a fost plasată în Centru pentru persoane vârstnice și fiul a fost spitalizat la Spitalul Clinic de

Traumatologie și Ortopedie, pentru intervenție chirurgicală.

- Colaborarea cu CNAM, STAS în vederea asigurării cu primă medicală a persoanei cu gradul mediu de dizabilitate, care a fost dezinstituționalizat de la CPTPD și nu era asigurat medical.

- Colaborare cu executorul judecătoresc pentru identificarea soluțiilor de ridicare a unui sechestru aplicat pe cardul social al unei persoane și ghidarea acesteia în procesul de negociere a unui plan de plată.

- În urma cooperării cu Serviciul de urgență 112 și Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale pentru asigurarea ridicării la etajul 5 al blocului de locuit a unei persoane cu dizabilitate severă, imobilizată, externată din spital, s-a constatat lipsa unui mecanism clar și eficient de sprijin pentru persoanele în stare gravă care necesită transport și asistență pentru a ajunge la domiciliu. Persoana în cauză nu dispunea de un mijloc de transport accesibil și nu beneficiază de condiții adecvate de accesibilitate la locuință. Această situație evidențiază o lacună în sistemul actual de protecție și suport social, subliniind necesitatea unei intervenții din partea autorităților competente. 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 suport și asistență la momentul externării.

PROBLEME CU CARE S-AU CONFRUNTAT PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI, MEMBRII FAMILIILOR ACESTORA ÎN PERIOADA DE RAPORTARE

În baza evaluării apelurilor și intervențiilor consilierilor SATGPD, au fost identificate în perioada de raportare anumite categorii predominante de probleme cu care s-au confruntat în mod frecvent persoanele cu dizabilități din Republica Moldova.

Probleme legate de activitatea CNDDCM:

- Nemulțumiri din partea cetățenilor privind gradele de dizabilitate ce le-au fost atribuite.
- Lipsa concluziilor argumentate privind criteriile acordării gradului de dizabilitate.
- Rețineri la termenii de examinare a dosarelor și expedierea răspunsurilor.
- Neconcordanța datelor din certificatul de dizabilitate și programul individual de reabilitare.
- Neatribuirea gradelor de dizabilitate pe termen nedeterminat în cazul persoanelor care au depus dosarele între 7-10 ani consecutiv.
- Cetățenii întâmpină dificultăți în găsirea datelor de contact și adreselor oficiilor teritoriale ale CNDDCM și Liniei verzi a serviciului.
- Dificultăți în contactarea reprezentanților instituției, inclusiv la nivelul structurilor teritoriale pentru a se programa la depunerea dosarului.

Dificultăți în perfectarea dosarului medical pentru depunerea la CNDDCM:

- Eliberarea întârziată a fișei de trimetere F-088 /e de către Centrele medicilor de familie.
- Refuzul medicilor de a elibera fișa de trimetere F-088/e.
- Timp mare de așteptare pentru programările la medicii de profil, din cauza dată persoanele nu reușesc să-și perfecteze și să depună în termeni dosarul, pentru stabilirea sau reconfirmarea gradului de dizabilitate.
- Dificultăți în perfectarea dosarului medical în cazul persoanelor imobilizate care necesită încadrare în gradul de dizabilitate, dar echipele de specialiști din cadrul CMF refuză deplasarea la domiciliul pentru a evalua stării de sănătate a persoanei.

Probleme legate de serviciul social „Asistență personală”:

- Reducerea salariilor sau încetarea contractelor asistenților personali în mun. Chișinău, în primul trimestru al anului 2024.
- Persoanele cu dizabilități severe din mun. Chișinău n-au posibilitatea să se înscrie pe listele de așteptare pentru serviciul de „Asistență personală”, din cauza moratoriului impus asupra funcției de asistent personal. Aceasta limitează accesul acestora la un serviciu esențial, generând frustrări și dificultăți semnificative în asigurarea îngrijirii necesare.

- Listele lungi de așteptare pentru încadrarea în serviciul de asistență personală (2-3 ani) în toate raioanele țării, limitează accesul persoanelor cu dizabilități severe la acest serviciu esențial.
- Lipsa posibilităților de a înlocui asistenței personali în perioada de concediu, ceea ce duce la faptul că persoanele cu dizabilități rămân fără îngrijire adecvată atunci când asistenții lor se află în concediu. Aceasta creează o situație de vulnerabilitate pentru persoanele cu dizabilități care depind de îngrijire constantă.

Servicii sociale insuficiente pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală:

- Lipsa serviciilor sociale pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală duce la creșterea vulnerabilității acestora, iar familiile acestora se confruntă cu dificultăți semnificative fără sprijinul necesar.
- Persoanele în vârstă diagnosticate cu probleme de sănătate mintală, precum demența sau boala Alzheimer, nu beneficiază de servicii sociale adecvate. Regulamentul centrelor de plasament pentru vârstnici nu prevede posibilitatea plasării acestor beneficiari, iar alternative instituționale nu există. Astfel, în absența sprijinului familial sau a resurselor financiare pentru îngrijitori, atât persoanele afectate, cât și familiile lor rămân fără suport și susținere din partea statului.

Servicii sociale insuficiente pentru tinerii cu dizabilități , în special cei cu dizabilități severe:

- Familiile tinerilor cu dizabilități severe se confruntă cu o problemă semnificativă, constând în absența serviciilor sociale esențiale, precum centrele de zi, unde aceștia ar putea beneficia de o gamă diversificată de servicii și ar avea oportunitatea de a socializa.

Deficit de servicii Respiro:

- Deficitul de servicii Respiro, indică o insuficiență în furnizarea de sprijin temporar pentru părinții și îngrijitorii persoanelor cu dizabilități. Aceasta creează o presiune suplimentară asupra familiilor, care nu dispun de opțiuni adecvate pentru a beneficia de perioade de odihnă și refacere.

Servicii de reabilitare:

- Servicii de reabilitare insuficiente pentru tinerii și adulții cu dizabilități, rânduri mari de așteptare pentru a beneficia de serviciile date
 - Perioada de așteptare pentru a beneficia de serviciile balneo-sanatoriale este foarte lungă. Această situație a fost cauzată de pandemia de Covid-19, care a dus la amânarea rândurilor de așteptare. Ulterior, războiul din Ucraina a întrerupt activitatea Centrului de Reabilitare „Victoria” al Republicii Moldova din orașul Sergheevca, Ucraina. În prezent, serviciile de reabilitare balneo-sanatoriale sunt oferite doar de un singur centru de reabilitare, „Speranța”, din orașul Vadul lui Vodă. Astfel, persoanele sunt nevoite să aștepte 5-6 ani pentru biletele sanatoriale, ceea ce contravine cadrului legal, care prevede o perioadă de așteptare de 3 ani. În acest context, oferirea voucherelor pentru serviciile de reabilitare ar permite persoanelor să-și aleagă instituțiile de reabilitare și ar reduce rândurile de așteptare.
 - Lipsa serviciilor de recuperare pentru persoanele ce au suportat intervenție de endoprotezare.

Dificultăți la plata compensațiilor la transport:

- Probleme cauzate de trecerea la sistemul de plată prin carduri bancare.
- Beneficiarii nemulțumiți că nu pot în continuare ridica compensația de la oficiile poștale și li s-au perfectat cardurile bancare fără acordul lor.
- Restanțe la achitarea compensațiilor la transport pentru 2-3 trimestre.

Pensii și alocații de dizabilitate:

Pensiile și alocațiile de dizabilitate scăzute generează o serie de dificultăți semnificative pentru persoanele cu dizabilități. Printre acestea se numără:

- Probleme în acoperirea necesităților fundamentale, precum hrana, întreținerea locuinței, medicamente.
- O problemă frecvent semnalată în apeluri este dificultatea persoanelor cu dizabilități severe și a persoanelor în vârstă imobilizate de a achiziționa produse esențiale pentru igienă, precum scutecele, din cauza

constrângerilor financiare. Aceste produse sunt indispensabile pentru îngrijirea adecvată și menținerea unei calități decente a vieții. Este esențial ca această problemă să fie soluționată la nivel de stat prin asigurarea acestor produse din fondurile asigurărilor obligatorii de asistență medicală.

- Creșterea presiunii asupra familiei, mai ales atunci când mai mulți membri depind de aceleași venituri reduse.
- Dificultăți în menținerea unui standard de viață care să asigure o viață demnă, având în vedere pensiile și alocațiile mici.
- Creșterea numărului de solicitări pentru produse alimentare, produse de igienă (scutece) și materiale de încălzire în perioada rece a anului.
- Condițiile de reexaminare a pensiei de dizabilitate dezavantajoase în raport cu titularii de pensii pentru limita de vârstă. Astfel este necesar de efectuat modificări la Legea nr. 156/1998 privind sistemul public de pensii prin stabilirea unei noi formule de reexaminare a pensiilor de dizabilitate, echivalent avantajosă formulei de reexaminare a pensiilor pentru limită de vârstă.
- Copiii cu dizabilități severe care și-au pierdut unul sau ambii părinți nu au dreptul de a primi simultan atât alocația de dizabilitate, cât și alocația pentru pierderea întreținătorului. Această restricție îi dezavantajează în mod disproportionat, având în vedere vulnerabilitatea lor specifică: pe de o parte, dizabilitatea implică costuri suplimentare necesare pentru menținerea sănătății și a unui nivel de trai adecvat, iar pe de altă parte, pierderea unui întreținător reduce semnificativ resursele financiare disponibile.

Înregistrarea pentru compensații și stabilirea gradului de vulnerabilitate energetică:

- Persoanele cu dizabilități, persoanele în etate întâmpină dificultăți pentru a se înregistra pe platforma „Ajutor la Contor”, evocând că nu este accesibilă pentru ei sau nu au de la ce se înregistra.
- Dificultăți în contestarea gradului de vulnerabilitate și lipsa explicațiilor detaliate în răspunsurile autorităților.
- Probleme în verificarea corectitudinii acordării gradului de vulnerabilitate.
- Supra solicitarea Liniei Verzi 08000 5000, din cauza dată persoanele au întâmpinat dificultăți în a lua legătura cu operatorii pentru a obține răspunsuri la întrebările lor.
- Neclarități privind criteriile de selectare a beneficiarilor pentru programul „Eco Voucher”.

Probleme legate de suportul unic financiar din Fondurile Programului Mondial Alimentar (PAM):

- Excluderea unor beneficiari din listele de plată pentru suportul unic.
- Nemulțumiri privind criteriile de acordare a sprijinului unic (ex. adulții cu dizabilități severe n-au beneficiat de aceleași plăți ca și copiii cu dizabilități, persoanele cu dizabilități severe care nu erau încadrate în serviciul social „Asistență personală” n-au primit suportul unic de 5000 lei).
- Dificultăți la ridicarea suportului financiar unic pentru persoanele adulte imobilizate.
- Neacordarea plăților unice de 3000 și 3300 lei pentru familiile cu copii cu dizabilități severe, accentuate și medii, cu vârsta de până la 18 ani, care erau în proces de reevaluare a gradelor de dizabilitate la momentul acordării suportului. Aceasta a generat nemulțumiri în rândul beneficiarilor care nu au primit sprijinul financiar, subliniind o deficiență în procesul de distribuire a ajutoarelor financiare în cazul copiilor aflați în proces de reevaluare a gradului de dizabilitate.
- Supra solicitarea liniei fierbinți 08001 0890 al PAM, din cauza dată persoanele au avut dificultăți la clarificarea întrebărilor pe care le aveau.

Lipsa condițiilor de accesibilitate:

- Dificultate în accesarea serviciilor atât de la instituțiile publice cât și cele private de către persoanele cu dizabilități locomotorii, persoanele cu mobilitate redusă.
- Din cauza lipsei condițiilor de accesibilitate în instituțiile medicale (lipsa ascensoarelor, lățimea ușilor, camere de băi inaccesibile, lipsa rampelor de acces la intrare în instituții) este dificilă accesarea serviciilor medicale.
- Respectarea standardelor unice din domeniul construcțiilor constituie o necesitate stringentă care persistă în timp.

- Dificultăți majore în accesarea transportului interurban pentru persoanele cu dizabilități locomotorii, din cauza lipsei condițiilor de accesabilitate în mijloacele de transport.
- Persoanele cu dizabilități severe întâmpină dificultăți majore în ceea ce privește accesarea transportului accesibil după externarea din spitale sau în alte situații de urgență. Este esențial să se stabilească proceduri clare pentru asigurarea transportului și a sprijinului necesar în aceste cazuri.

Accesul la educație:

Accesul la educație pentru copii cu dizabilități este limitat din cauza unor deficiențe semnificative în sistemul educațional, printre care:

- Lipsa condițiilor de accesibilitate în instituțiile de învățământ, cum ar fi rampele de acces, camerele de toaletă adaptate și alte facilități necesare pentru persoanele cu dizabilități locomotorii.
- Refuzul unor cadre didactice de a accepta copii cu dizabilități în clasele lor la orele de studii.
- Absența centrelor de resurse și a cadrelor didactice de sprijin în instituțiile de învățământ preșcolar.
- Multe unități școlare nu dispun de centre de resurse, ceea ce limitează accesul la educație pentru copiii cu dizabilități.
- Lipsa cadrelor didactice de sprijin care să ofere suport individualizat copiilor cu dizabilități, în special celor cu dizabilități severe, care au nevoie de asistență 1 la 1.

Accesul la educație este un drept fundamental, iar lipsa facilităților și resurselor adecvate afectează grav șansele acestor copii de a beneficia de un învățământ de calitate.

Dificultăți la asigurarea medicală a îngrijitorilor persoanelor cu dizabilități severe:

- Persoanele care îngrijesc la domiciliu o persoană cu dizabilitate severă, care necesită îngrijire și/sau supraveghere permanentă, se confruntă cu dificultăți în ceea ce privește asigurarea cu prima medicală obligatorie. Deși Legea Nr. 1585 din 27.02.1998 privind asigurarea obligatorie de asistență medicală stipulează că Guvernul are calitatea de asigurat pentru anumite categorii de persoane neangajate, cu domiciliul în Republica Moldova și aflate la evidența instituțiilor abilitate, această prevedere nu este aplicabilă în mod eficient pentru îngrijitorii persoanelor cu dizabilități severe. Conform articolului menționat, la punctul (1), persoanele care îngrijesc la domiciliu o persoană cu dizabilitate severă ar trebui să beneficieze de asigurare medicală suportată de stat. Cu toate acestea, din cauza lipsei unui mecanism clar de implementare, aceste persoane nu sunt asigurate medical și sunt obligate să își procure singure prima medicală, ceea ce generează dificultăți financiare. Este necesar adoptarea unor măsuri eficiente pentru clarificarea și aplicarea prevederilor legale existente, astfel încât persoanele care îngrijesc la domiciliu persoanele cu dizabilități severe să beneficieze de drepturile ce li se cuvin, inclusiv de acces la asigurarea obligatorie de asistență medicală, fără a suporta costuri suplimentare.

Restricții în exercitarea dreptului persoanelor cu dizabilități de a importa un mijloc de transport cu aplicarea facilităților fiscale și vamale:

- Modificările legislative introduse prin Legea nr. 356/2022 și Hotărârea Guvernului nr. 311/2021 au impus noi restricții pentru persoanele cu dizabilități locomotorii la importul mijloacelor de transport cu facilități fiscale și vamale. Aceste restricții includ obligația reutilării vehiculului, limitarea capacității cilindrice a motorului la 2500 cm³, interdicția de a transmite prin moștenire vehiculele importate și restricționarea numărului de însoțitori autorizați. Noile cerințe au generat dificultăți semnificative pentru beneficiari, îngrădindu-le accesul la mijloace de transport adaptate nevoilor lor.

Activitatea Liniei Verzi a Ministerului Sănătății:

- O parte semnificativă a apelurilor recepționate la SATGPD, atât în timpul zilei, cât și în perioada de seară și noapte, se referă la probleme legate de sistemul medical. Acest fapt indică nevoi stringente și urgente ale cetățenilor în domeniul sănătății.
- În aceste condiții, devine evidentă necesitatea ca Linia Verde a Ministerului Sănătății să funcționeze 24/24, pentru a asigura un suport continuu și accesibil pentru toți cetățenii.

Accesul limitat la servicii de asistență juridică:

- Persoanele cu dizabilități nu sunt suficient informate despre posibilitatea de a accesa serviciul de asistență juridică garantată de stat.
- Accesarea acestui serviciu este îngreunată de distanțele semnificative pe care solicitanții trebuie să le parcurgă pentru a accesa serviciile la sediile oficiilor teritoriale ale Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat, generând cheltuieli suplimentare pentru transport. Această situație afectează în mod direct persoanele cu dizabilități și familiile acestora, care, din cauza lipsei resurselor financiare pentru costurile de transport, sunt descurajate să beneficieze de acest serviciu.
- Persoanele cu dizabilități locomotorii, utilizatoare de scaun rulant, persoanele în etate cu mobilitate redusă, întâmpină dificultăți sporite în deplasarea către oficiile teritoriale ale Consiliului Național, dat fiind lipsa transportului interurban accesibil plus și cheltuieli pentru transport.
- Cadrul legal existent nu prevede expres ca avocații să se deplaseze la domiciliul persoanelor cu dizabilități, care, din cauza stării de sănătate sau a lipsei condițiilor de accesibilitate, se confruntă cu dificultăți în a se deplasa la oficiile Consiliului.
- Rămâne în continuare o problemă majoră, accesul la serviciile notariale pentru persoanele cu dizabilități severe, persoanele în etate imobilizate, care nu se pot deplasa la oficiile notariale și solicită serviciile acestora la domiciliu. În cele mai dese cazuri persoanele sunt refuzate de către reprezentanții birourilor notariale de a se deplasa la domiciliul, astfel persoanelor le este îngădit accesul la serviciile notariale creându-se impedimente în exercitarea drepturilor legale ale persoanelor cu dizabilități.

PROBLEMELE SEMNALATE DE CĂTRE PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI DIN CENTRELE DE PLASAMENT TEMPORAR PENTRU PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI

Conflictele interpersonale dintre beneficiari – tensiunile și neînțelegerile dintre beneficiari afectează climatul general din cadrul instituției.

Conflictele dintre beneficiari și personal – relațiile dintre beneficiari și angajați sunt afectate de neînțelegeri, lipsa unei comunicări eficiente și eventuale practici abuzive, ceea ce generează un sentiment de nesiguranță în rândul beneficiarilor.

Tratamentul nerespectuos al beneficiarilor de către angajați – beneficiarii sunt uneori tratați cu lipsă de respect sau empatie de către personal, ceea ce afectează demnitatea și bunăstarea acestora.

Lipsa activităților în care să fie implicați beneficiarii – absența unor activități recreative, educative sau terapeutice duce la pasivitate, izolare și o stare generală de nemulțumire în rândul beneficiarilor.

Accesul restricționat în comunitate – limitarea interacțiunilor beneficiarilor cu lumea exterioară reduce oportunitățile de integrare socială și menține o stare de dependență față de instituție.

Lipsa posibilităților de angajare în câmpul muncii – beneficiarii nu sunt sprijiniți în găsirea unui loc de muncă adaptat capacităților lor, ceea ce împiedică dezvoltarea independenței economice și personale.

Trezirea beneficiarilor la ore nepotrivite – deși regulamentul intern prevede trezirea la ora 07:00, beneficiarii sunt forțați să se trezească la 05:40 pentru activități de curățenie, ceea ce contravine normelor stabilite și afectează odihna acestora.

Preluarea hainelor beneficiarilor fără explicații clare – beneficiarii nu sunt informați despre motivele pentru care hainele lor sunt luate, unde sunt depozitate și când le vor fi returnate, ceea ce creează un sentiment de nesiguranță și lipsă de control asupra bunurilor personale.

Absența activităților sportive și culturale – lipsa unor programe de sport și cultură reduce oportunitățile beneficiarilor de a-și petrece timpul într-un mod benefic pentru sănătatea fizică și mentală.

Condiții de trai problematice – restricționarea libertății de mișcare, accesul limitat la informație (lipsa internetului, televizoarelor și radiourilor), condițiile precare de igienă și alimentația insuficientă afectează semnificativ calitatea vieții beneficiarilor.

Nemulțumirea față de îmbrăcăminte și încălțăminte – articolele furnizate de instituție sunt adesea de calitate necorespunzătoare, ceea ce afectează atât confortul, cât și demnitatea beneficiarilor.

Situația din instituție reflectă o serie de probleme care afectează bunăstarea beneficiarilor, de la lipsa respectului și a implicării acestora în decizii ce îi privesc direct, până la condițiile inadecvate de trai și accesul

limitat la resurse esențiale. Este necesară o reevaluare a politicilor instituției pentru a asigura respectarea drepturilor beneficiarilor, îmbunătățirea condițiilor de viață și facilitarea integrării acestora în comunitate.

IV. SUPORT OFERIT PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI REFUGIAȚE DIN UCRAINA

Pe parcursul anului 2024 prin intermediul SATGPD a fost recepționate **409 apeluri** de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoane în etate refugiate din Ucraina. Persoanele au beneficiat de suport informațional privind:

1. Accesul la servicii medicale

Persoanele cu dizabilități au primit informații detaliate privind accesul la servicii medicale primare și de urgență, asigurându-se astfel că nevoile lor de îngrijire medicală au fost adresate corespunzător. De asemenea, au fost furnizate informații legate de medicamentele compensate. Facilitarea spitalizării persoanei cu grad sever de dizabilitate, a cărei stare de sănătate se agravase, iar personalul medical refuza internarea acestuia..

2. Asigurarea echipamentelor asistive

Pentru a sprijini mobilitatea și autonomia persoanelor cu dizabilități, s-a facilitat accesul la echipamente asistive, cum ar fi scaunele rulante și premergătoarele, prin parteneriate cu organizații non-guvernamentale sau cu echipa mobilă din cadrul IP Keystone Moldova care au furnizat aceste produse esențiale.

3. Procedura de stabilire a gradului de dizabilitate

S-a oferit informații privind procedura de stabilire a gradului de dizabilitate în Republica Moldova, actele necesare, termenii de procesare a dosarelor.

4. Transport adaptat

Au fost puse la dispoziție informații relevante privind accesul la transport adaptat, inclusiv detalii despre cum să solicite acest serviciu, pentru a facilita mobilitatea persoanelor cu dizabilități.

5. Acces la resurse esențiale

Beneficiarii au obținut informații despre organizațiile care au oferit produse alimentare, produse de igienă, vouchere pentru îmbrăcăminte și alimente, contribuind astfel la acoperirea nevoilor lor de bază.

6. Reabilitare și servicii specializate

S-a asigurat sprijin în accesarea serviciilor de reabilitare pentru adulții cu dizabilități, inclusiv informații despre centrele specializate, procedurile implicate și modalitățile de obținere a acestora.

7. Protecție temporară cu suport la domiciliu

Persoanele cu dizabilități au fost informate despre procedura de obținere a protecției temporare și despre posibilitatea de a solicita echipa mobilă care să intervină la domiciliu, în special pentru persoanele imobilizate.

8. Acces la servicii pentru sănătatea mintală

A fost oferită îndrumare cu privire la accesul la serviciile de sănătate mintală, inclusiv informații despre Centrele Comunitare de Sănătate Mintală și procedurile de accesare a acestora.

9. Colaborare cu OSC-uri din domeniul pentru a oferi sprijin refugiaților

A fost menținută o colaborare constantă cu organizațiile societății civile care au oferit suport refugiaților, având ca scop asigurarea unui cadru de sprijin pentru persoanele cu dizabilități din această categorie.

10. Suport psihologic

Persoanele au beneficiat de suport psihologic care le-a ajutat să facă față provocărilor emoționale și psihologice, facilitând integrarea lor mai eficientă în societate.

În vederea acoperirii necesităților persoanelor cu dizabilități refugiate echipa SATGPD a colaborat cu echipele mobile ce activează în cadrul Keystone Moldova și oferă suport refugiaților.

V. ANALIZA CHELTUIELILOR PENTRU PERIOADA DE RAPORTARE

Pe parcursul anului 2024, a fost valorificată suma de **851346,91 lei**, ceea ce constituie 99% din costul total al contractului.

Tabelul 4. Cheltuielile SATGPD pentru anul 2024

Nr.	Cheltuieli SATGPD ianuarie-decembrie 2024	Total, MDL
1	Cheltuieli de personal	
1.1.	Manager serviciu inclusiv impozite indirecte	176491,88
1.2.	Consilieri telefon, 4 pers inclusiv impozite indirecte	549782,26
1.3.	Specialist IT inclusiv impozite indirecte	26476,52
1.4.	Servicii contabilitate inclusiv impozite indirecte	27686,86
Total salarizare personal		780437,52
2	Cheltuieli administrative și întreținere serviciu	
2.1.	Costuri telefon apelurile de intrare	28112,84
2.2.	Servicii comunale, inclusiv abonament lunar telefonie mobila pentru Serviciu - intervenții directe, consumabile	18403,73
2.3.	Cheltuieli bancare	1259,48
Total cheltuieli administrative și întreținere		47776,30
3	Mentenanță baza de date, echipament IT	
3.1.	Servicii de mentenanță Echipament IT /soft si baza de date	450,00
3.2.	Produse SOFTWARE	7198,57
Total cheltuieli mentenanță baza de date, echipament IT		7648,57
4	Instruire continuă personal de serviciul	
4.1	Instruire consilieri în domeniile identificate a fi necesare	15484,52
Total cheltuieli instruire consilieri în domeniile identificate		15484,52
TOTAL		851346,91

VI. ACȚIUNI DE MANAGEMENT ȘI VIZIBILITATE

Pentru o bună funcționare al Serviciului, au fost realizate mai multe acțiuni de management:

1. **Asigurarea unei bune funcționalități a SATGPD în baza standardelor de calitate:**

- Participarea la concursul de achiziții a SATGPD, organizat de către MMPS. Semnarea contractului de prestării servicii pentru anul 2023.
 - Mentenanța soft-ului de stocare a informației (baza de date). Baza de date, furnizează un model standardizat de date, generează rapoarte statistice automatizat, control centralizat al datelor, contribuie la automatizarea lucrului consilierilor.
 - Realizarea lucrărilor de perfecționare a bazei de date din resursele UNHCR Moldova.
 - Realizarea ședințelor săptămânale de supervizare a consilierilor serviciului, discutarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități, identificarea soluțiilor.
 - Elaborarea a 12 rapoarte lunare narrative privind activitatea SATGPD, începând cu luna iulie al anului de referință, rapoartele lunare sunt expediate către autoritatea contractantă MMPS.
 - Elaborarea a 4 rapoarte semestriale narrative și 12 rapoarte financiare privind activitatea SATGPD, plasarea pe pagina web al SATGPD, expedierea către autoritatea contractantă MMPS.
 - Elaborarea raportului anual al SATGPD pentru 2024.
 - Cartografierea serviciilor prestate de către organizațiile din domeniul protecției drepturilor persoanelor cu dizabilități.
 - Reactualizarea datelor din ghidul consilierului SATGPD.
 - Reactualizarea datelor din Ghidul de referință a SATGPD.
 - Elaborarea și distribuirea materialelor de promovarea a SATGPD

2. **Activități de instruire continuă:**

În perioada ianuarie-decembrie consilierii și managerul serviciului au participat la următoarele instruirii:

- Training „Egalitate și nediscriminare în acordarea asistenței serviciilor refugiaților” organizat de UNHCR Moldova.
- Training „Programul de dezvoltare a capacităților OSC-urilor. Managementul de proiect”, organizat de UNHCR Moldova și Centrul Contact din Moldova.
 - Training „Creșterea rezilienței emoționale ale angajaților SATGPD”, organizat de Instituția Privată Keystone Moldova.
 - Training „Formarea de facilitatori în domeniul educației sexuale comprehensive”, organizat de Asociația „MOTIVAȚIE” din Moldova.
 - Training „Prevenirea și abuzului sexual” (PEAS) organizat de UNHCR.

3. **Acțiuni de promovare a SATGPD:**

- Mentenanța paginii web <https://informat.md/ro> a SATGPD. Pe parcursul anului 2024 conform rapoartelor analitice pagina a fost accesată de **13 883 ori și are 6 202 utilizatori unici**.
 - Promovarea serviciului prin intermediul platformelor de socializare.
 - Elaborarea a 1600 pliante privind activitatea SATGPD. Distribuția pliantelor persoanelor cu dizabilități.
 - Plasarea bannerului SATGPD pe pagina <https://dopomoga.gov.md/>, www.999.md, rabota.md

VII. CONCLUZII

Numărul apelurilor în anul 2024 a fost în creștere cu 409 apeluri față de anul precedent, ajungând la un total de 5.192 apeluri. De la o medie lunară de 272 de apeluri în 2021, s-a înregistrat o ascensiune constantă până la o medie lunară de 432 apeluri în 2024. Această creștere confirmă relevanța și impactul serviciului SATGPD, care rămâne o resursă esențială pentru persoanele cu dizabilități și familiile acestora. Necesitatea de informare, consiliere și sprijin este tot mai mare, având în vedere dificultățile economice, sociale și medicale cu care se confruntă beneficiarii.

Persoanele cu dizabilități continuă să întâmpine bariere semnificative în accesarea drepturilor și serviciilor de suport, iar multe dintre acestea se confruntă cu sentimente de nesigurantă și neîncredere în propriile capacități. În acest context, colaborarea interinstituțională joacă un rol crucial în protejarea drepturilor acestora și în facilitarea accesului la resursele necesare. În 2024, SATGPD a gestionat 480 de cazuri care au necesitat implicare interinstituțională, iar consilierii au realizat 973 de apeluri de ieșire și au expediat 23 de demersuri către instituțiile responsabile.

În 2024, serviciul a continuat să ofere sprijin esențial nu doar persoanelor cu dizabilități din Republica Moldova, ci și refugiaților din Ucraina. Cele 409 apeluri preluate de la persoane refugiate au demonstrat că acest grup rămâne vulnerabil și necesită asistență specializată. Serviciul a sprijinit aceste persoane prin oferirea de informații privind accesul la servicii medicale, prestații sociale, suport material și psihologic. Prin colaborarea strânsă cu echipele mobile din cadrul IP Keystone, organizația a furnizat sprijin în multiple direcții, inclusiv asigurarea cu echipamente asistive, produse de igienă, servicii de reabilitare, transport accesibil.

Pe parcursul anului, echipa SATGPD a participat la sesiuni de instruire și dezvoltare profesională pentru a-și îmbunătăți competențele și a răspunde mai eficient nevoilor beneficiarilor. Numărul ridicat de apeluri, complexitatea cazurilor și necesitatea unei asistențe diversificate au impus o adaptare continuă a serviciului la realitățile sociale și economice.

În cei opt ani de activitate, SATGPD și-a dovedit importanța ca un serviciu indispensabil pentru persoanele cu dizabilități, adaptându-se la schimbările sociale, economice și legislative. Extinderea rolului său în sprijinirea refugiaților și consolidarea colaborărilor interinstituționale demonstrează că acest serviciu rămâne o resursă esențială pentru comunitățile vulnerabile. Necesitatea menținerii și dezvoltării SATGPD este evidentă, având în vedere provocările continue cu care se confruntă beneficiarii săi.