



MINISTERUL MUNCII ȘI  
PROTECȚIEI SOCIALE



## RAPORT DE ACTIVITATE

Aprilie – Mai 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 aprilie-iunie 2025 consilierii SATGPD au recepționat **1276** apeluri de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, cetățeni ai Republicii Moldova și **76** 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 **377 apeluri de ieșire** și expediate **13 demersuri**. În total apeluri înregistrate la SATGPD pentru perioada aprilie -iunie sunt **1729**.

**Tabel 1 Date generale privind activitatea SATGPD aprilie-iunie 2025**

| Date generale                                                                                                                                     |  | Valori<br>numerice |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------|
| <b>Total apeluri recepționate</b>                                                                                                                 |  | <b>1729</b>        |
| Numărul de apeluri recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova            |  | 1276               |
| Numărul de apeluri recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora refugiate din Ucraina                                 |  | 76                 |
| Apeluri de ieșire /intervenții                                                                                                                    |  | 377                |
| <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)                                                                                                                |  | 558                |
| Secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității)                                                                   |  | 378                |
| Persoane în etate                                                                                                                                 |  | 95                 |

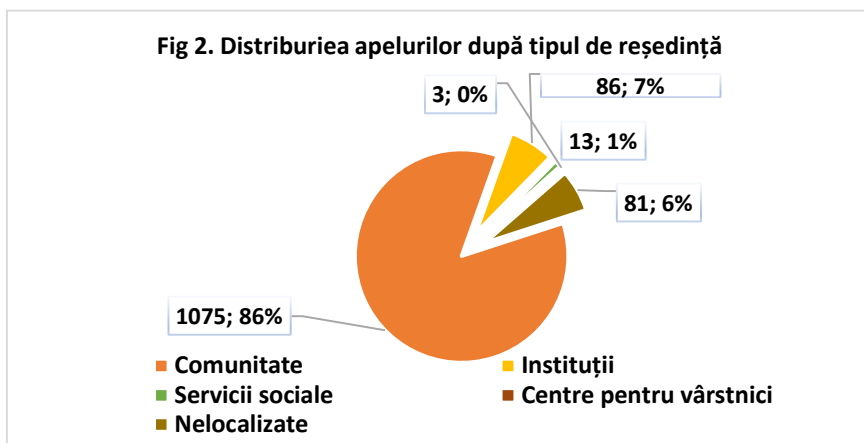
|                                                                                                     |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Membrii comunității fără dizabilitate                                                               | 217  |
| Necunoscuți                                                                                         | 28   |
| <b>Numărul apelanților după gradul de dizabilitate</b>                                              |      |
| Dizabilitate severă                                                                                 | 449  |
| Dizabilitate accentuată                                                                             | 355  |
| Dizabilitate medie                                                                                  | 95   |
| Grad necunoscut                                                                                     | 65   |
| <b>Numărul apelanților care au accesat primar sau repetat serviciu</b>                              |      |
| Primari (beneficiari noi)                                                                           | 692  |
| Repetat (accesat anterior serviciul)                                                                | 584  |
| <b>Distribuția apelurilor telefonice după criteriul de gen</b>                                      |      |
| Femei                                                                                               | 879  |
| Bărbați                                                                                             | 397  |
| <b>Distribuția apelurilor telefonice după mediul de reședință al apelanților</b>                    |      |
| Comunitate                                                                                          | 1075 |
| Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități                                   | 86   |
| Servicii sociale Locuințe Protejate, Case Comunitare                                                | 31   |
| Centre de plasament pentru vârstnici                                                                | 3    |
| Necunoscut                                                                                          | 81   |
| <b>Distribuția apelurilor în funcție de asistența acordată</b>                                      |      |
| Suport informațional                                                                                | 895  |
| Consiliere psihologică                                                                              | 195  |
| Colaborări interinstituționale                                                                      | 151  |
| Alte apeluri                                                                                        | 35   |
| <b>Acțiuni pentru soluționarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități</b> |      |
| Demersuri expediate                                                                                 | 13   |

**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 **1276** recepționate la SATGPD, **1075 apeluri (86 %)** sunt din comunitate, **86 apeluri (7 %)** sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), **13 apeluri (1%)** din serviciile sociale de tip Locuință Protejată, **3 apeluri (0%)** sunt din Centrele de plasament pentru vârstnici. În

cazul la **81 apeluri (6 %)** n-a fost posibil de identificat localitatea, sunt incluse în categoria necunoscute (Fig. 2).



## II. Distribuția apelurilor după profilul teritorial

Cele **1075 apeluri (86%)** din comunitate au fost recepționate din următoarele raioane:

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

| Localitate  | Apeluri | Localitate   | Apeluri |
|-------------|---------|--------------|---------|
| Chișinău    | 310     | Briceni      | 19      |
| Nisporeni   | 53      | Anenii Noi   | 17      |
| Ocnița      | 42      | Șoldănești   | 16      |
| Soroca      | 42      | Ialoveni     | 16      |
| Bălți       | 41      | Cahul        | 15      |
| Drochia     | 40      | Cantemir     | 15      |
| Călărași    | 33      | Transnistria | 15      |
| Florești    | 33      | Rezina       | 15      |
| Dondușeni   | 31      | Râșcani      | 14      |
| Căușeni     | 31      | Telenești    | 14      |
| Ungheni     | 30      | Cimișlia     | 13      |
| Fălești     | 24      | Glodeni      | 13      |
| Hîncești    | 23      | Dubăsari     | 8       |
| Criuleni    | 23      | Comrat       | 7       |
| Orhei       | 22      | Leova        | 6       |
| Strășeni    | 22      | Basarabeasca | 5       |
| Sângerei    | 20      | Ceadâr Lunga | 5       |
| Edineț      | 20      | Vulcănești   | 2       |
| Ștefan Vodă | 19      | Taraclia     | 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)**

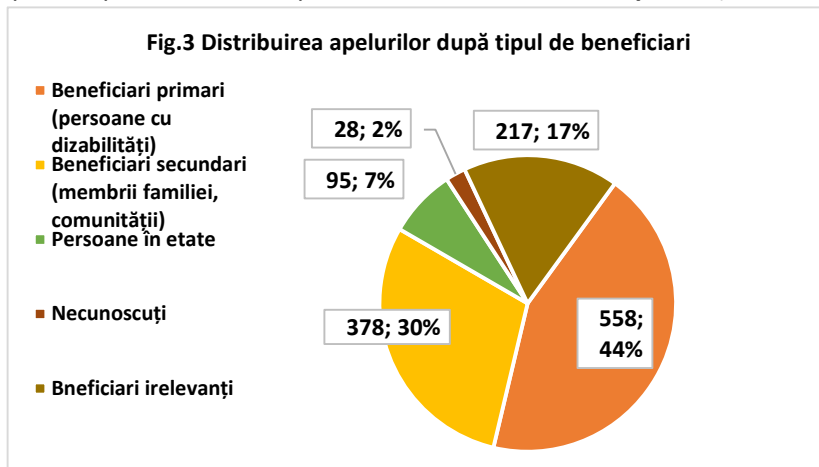
| Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD)                                                                                                                                                                                                                                      | Serviciile Locuința Protejată (LP)                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• CPTPD Bălți (67 apeluri)</li><li>• CPTPD Cocieri (15 apeluri)</li><li>• CPTPD Bădiceni, Soroca (2 apeluri)</li><li>• CPTPD Brânzani, Edineț (1 apel)</li><li>• CPTPD Chișinău (1 apel)</li><li>• Centru de plasament pentru vârstnici Ungheni (3 apeluri)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• LP din s. Pârlița, Bălți (28 apeluri)</li><li>• LP din s. Cocieri, Dubăsari (1 apel)</li><li>• LP din Orhei (2 apeluri)</li></ul> |

## III. Distribuția apelurilor după profilul apelanților

În al doilea trimestru al anului 2025 au fost înregistrate **692 apeluri primare** (54% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care pentru prima dată au apelat la SATGPD, alte **584 apeluri** (46 % din totalul apelurilor) sunt repetate, persoanele au accesat serviciul repetat.

Din numărul total de apeluri, **558 apeluri (44%)** au fost recepționate de la persoane cu dizabilități, **378 (30%)** au fost de la beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității ce au solicitat, informații, suport

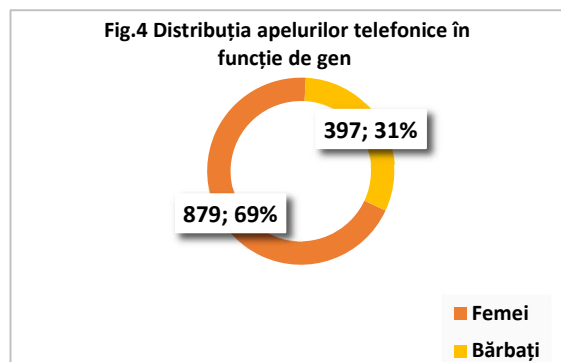
pentru persoanele cu dizabilități), **95 (7%)** apeluri de la persoanele în etate, iar **217 (17%)** apeluri au fost recepționate de la membrii comunității fără dizabilitate însă persoanele au fost redirectionate către serviciile de care aveau nevoie (CNAS, CTAS, MS, ASP, ANSP, MMPS), necunoscuți **28 (2%)** (Fig. 3).



#### IV. Distribuția apelurilor conform indicatorilor demografici

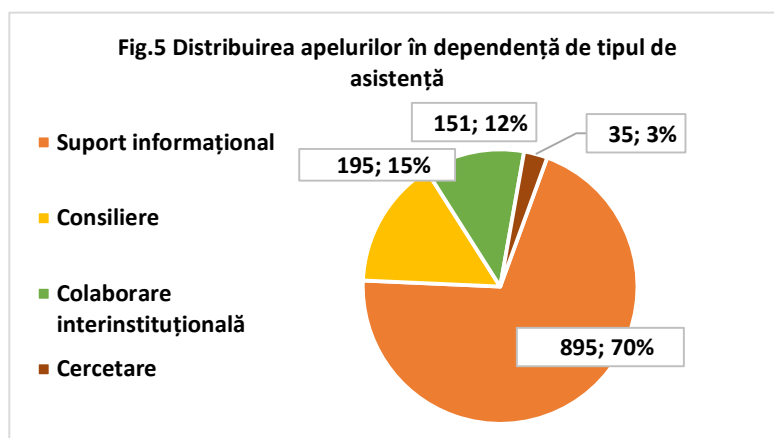
În perioada aprilie - iunie se menține tendința primului trimestru prin care numărul de apeluri recepționate de la femei este mai mare de cât cele recepționate de la bărbați.

Astfel din numărul total de **1276** de apeluri înregistrate, **879** apeluri (69 %) au fost efectuate de către *femei* și **397** apeluri (31 %) au fost efectuate de către *bărbați* (Fig. 4).



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

•Apelurile recepționate pe parcursul lunilor aprilie - iunie au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de **1276** apeluri preluate (Fig.5): în **895** apeluri (70 %) a fost oferit **suport informațional** din diverse domenii, fiind tot dată referiți către instituțiile și serviciile specializate;



•în **195** apeluri (15 %) apelanților a fost oferit **servicii de consiliere**, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;

•în **151** apeluri (12 %) 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 **35** apeluri (3 %) - **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 asistența acordată**

**Suportul informational** 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 aprilie-iunie s-au înregistrat un total de **895 de apeluri** (reprezentând 70% din totalul de apeluri) în care persoanele au beneficiat de **suport informational**:

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

- Criteriile de eligibilitate și modalitatea de accesare ajutorului financiar unic de Paște pentru sprijinirea familiilor vulnerabile.
- Informații privind posibilitatea transferului de la pensia pentru limită de vârstă la pensia de dizabilitate, în cazul persoanelor cu grad sever de dizabilitate care nu au beneficiat de suportul financiar unic de Paști în valoare de 5000 lei.
- Procedura de stabilire inițială și repetată a gradului de dizabilitate. Modalitatea de contestare a deciziei CNDDCM privind stabilirea gradului de dizabilitate. Termenii de procesare a dosarelor pentru stabilirea gradului de dizabilitate. Oferirea datelor de contact ale structurilor teritoriale ale CNDDCM.
- Gama de servicii și prestații sociale disponibile pentru persoanele cu dizabilități, precum și modalitățile de accesare a acestora (inclusiv serviciul de asistență personală, îngrijire la domiciliu, ajutor social, compensații pentru transport).
- Informații privind drepturile persoanelor cu dizabilități, conform legislației în vigoare.
- Informații privind motivul întârzierilor acordării compensației de transport. Posibilitățile de deblocare a cardului pentru compensațiile de transport.
- Informații cu privire la acordarea ajutorului social și criteriile de eligibilitate. Cauzele sistării ajutorului financiar.
- Modalitatea de recalcul a pensiei de dizabilitate.
- Procedura de înscriere pentru obținerea echipamentelor asistive, precum aparate auditive, premergător, scaune rulante, proteze pentru membrele inferioare.
- Posibilitatea de verificare a ordinii de rând pentru intervențiile la endoprotezare și cataractă oculară.
- Accesarea serviciilor juridice gratuite de stat. Accesarea serviciilor notariale în cazul persoanelor cu dizabilități, imobilizate.
- Informații privind durata concediului de odihnă pentru persoanele cu dizabilități severe și accentuate.
- Procedura de eliberare a buletinului de identitate pentru persoanele care au atins vârsta de 18 ani fără a fi fost anterior documentate cu un act de identitate.

- Accesarea serviciilor de reabilitare și durata estimativă de așteptare pentru a beneficia de foile sanatoriale.
- Stabilirea măsurilor de ocrotire pentru persoanele cu dizabilități.
- Explicații privind plățile unice de 5000 lei și 1500 lei, pentru familiile cu copii cu dizabilități și cu adulți cu dizabilități severe și pentru toate familiile cu copii până la 5 ani.
- Suport informațional privind categoriile de beneficiari eligibili pentru plata unică oferită de către organizația People in Need.
- Procedura de plasare la evidența medicului de familie.
- Explicații referitor la nefuncționarea sistemului electronic și dificultățile întâlnite pentru programare la medicii specialiști.
- Motivul restricționării ieșirii în comunitate a beneficiarilor din centrele de plasament, pentru a desfășura activități de muncă necontractuale.
- Accesarea serviciilor de reabilitare, sanatoriale,
- Date de contact ale CNDDCM, MS, MMPS, ANAS, CNAS, CTAS, CDPD, ISM și alte instituții publice.
- Date de contact ale organizațiilor neguvernamentale ce prestează servicii pentru persoanele cu dizabilități.
- Accesarea voucherului electrocasnic, modalități de verificare a disponibilității voucherelor, date de contact de la Linia Verde a serviciului 08005 5005.
- Date de contact ale instituțiilor ce oferă asistență victimelor violenței.

**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 aprilie-iunie în cazul la **195** apeluri (15 %) **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:** Un număr semnificativ de apeluri a fost înregistrat din partea persoanelor care, deși dețin grad de dizabilitate sever, beneficiază de pensie pentru limită de vârstă și, prin urmare, nu au fost eligibile pentru suportul unic de 5000 lei de Paști. Aceste persoane și-au exprimat nemulțumirea față de criteriile de acordare, percepend exclusivitatea lor ca pe o formă de discriminare. Pentru a răspunde stării de frustrare și dezamăgire exprimate în cadrul acestor apeluri, a fost oferit **suport psihologic individual**, cu scopul de a sprijini emoțional persoanele afectate și de a le oferi clarificări privind cadrul legal și posibilitățile de adresare instituțională.

De asemenea, au fost înregistrate apeluri și din partea persoanelor încadrate în grad de dizabilitate accentuată, care și-au exprimat nemulțumirea față de faptul că nu au beneficiat de suportul unic în valoare de 5000 de lei, menționând că și ele se află într-o situație vulnerabilă și se confruntă cu numeroase probleme de sănătate. Având în vedere starea de frustrare și dezamăgire exprimată, acestor persoane le-a fost oferit suport psihologic, în vederea gestionării emoțiilor și clarificării aspectelor legate de criteriile de eligibilitate.

**Lipsa serviciilor de tip respiro:** care ar putea oferi îngrijitorilor momente esențiale de pauză și recuperare, a fost identificată ca o problemă majoră în cazul persoanelor care au în îngrijire membri ai familiei cu afecțiuni de sănătate mintală. Această situație contribuie la apariția frecventă a

sentimentelor de epuizare, neputință și disperare, motiv pentru care acestor persoane li s-a oferit suport psihologic pentru a le sprijini în gestionarea stărilor emoționale dificile.

**Probleme de relaționare și comunicare:**

Conflicte cu rudele, relații tensionate între membrii familiei.

Lipsa de sprijin din partea autorităților, plângeri privind neimplicarea autorităților locale sau a poliției pentru a le oferi suport persoanelor cu dizabilități.

Conflicte cu personalul centrului din cauza atitudinii necorespunzătoare a angajaților, amenințări și comportament abuziv.

O altă categorie importantă de probleme este legată de **condițiile din centrele de plasament** pentru persoanele cu dizabilități. Apelanții reclamă lipsa de transparență, schimbarea camerei fără acord, pierderea sau confiscarea bunurilor personale, precum și diferențe de comportament ale personalului în funcție de prezența autorităților. Aceste situații generează sentimente de neîncredere, frustrare și lipsă de control asupra propriei vieți.

Au fost semnalate și dificultăți în accesarea serviciilor medicale sau sociale. Unele persoane au întâmpinat refuzuri din partea serviciilor de urgență, în ciuda unor probleme grave de sănătate. Alte apeluri au vizat neînțelegeri sau contradicții între recomandările medicale primite, ceea ce a generat confuzie și nesiguranță.

În plus, apelanții au exprimat nevoia de comunicare, de a fi ascultați și validați. Mulți au împărtășit detalii despre rutina zilnică, activități personale sau evenimente religioase, ceea ce reflectă dorința de conexiune umană și sprijin emoțional.

**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 al doilea trimestru de raportare au fost efectuate **377 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 aprilie-iunie au fost expediate **13 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 **151** apeluri (12 %) 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 | Instituția            | Valoarea de referință |
|----------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Structurile Teritoriale de Asistență Socială | 40                    | Executor judecătoresc | 2                     |

|                                                                        |    |                                                            |   |
|------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------|---|
| Centre medicale/spitale                                                | 26 | ANOFM                                                      | 2 |
| Consiliul Național Determinare a Dizabilității și Capacității de Muncă | 15 | AGSÎS                                                      | 2 |
| Centre de plasament pentru persoane cu dizabilități adulte             | 11 | Direcția Protecția Copilului Chișinău                      | 1 |
| Direcții asistență socială, mun. Chișinău                              | 9  | Inspectoratul de poliție                                   | 1 |
| CNAS/CTAS                                                              | 7  | Incaso                                                     | 1 |
| ASP                                                                    | 5  | Firma CRAP24                                               | 1 |
| Asistenți sociali comunitari                                           | 5  | Moldetlecom                                                | 1 |
| CNAM                                                                   | 4  | Întreprindere privată                                      | 1 |
| APL de nivel 1                                                         | 3  | Companie taxi                                              | 1 |
| ATAS                                                                   | 3  | Centru pentru energie durabilă                             | 1 |
| OSC-uri din domeniul social                                            | 3  | Centru de Justiție Familială                               | 1 |
| Ministerul Sănătății                                                   | 3  | Centru de Găzduire și orientare a persoanelor fără adăpost | 1 |
| Asistent social comunitar                                              | 3  | Centru Național pentru energie durabilă                    | 1 |
| Ministerul Muncii și Protecției Sociale                                | 2  | Consiliul raional                                          | 1 |
| DGETS                                                                  | 2  | Oficiul poștal                                             | 1 |
| Inspectoratul Social de Stat                                           | 1  | Serviciu 112                                               | 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. 19 - Viață independentă și integrare în societate: 26 cazuri
- Art. 28 - Dreptul la un nivel de trai adecvat și la protecția socială: 13 cazuri
- Art. 25 - Dreptul la sănătate: 7 cazuri
- Art. 9 - Accesibilitate: 3 cazuri
- Art. 21 - Libertate de expresie și opinie și acces la informație: 2 cazuri
- Art. 26 - Abilitare și reabilitare: 2 cazuri
- Art. 5 - Egalitate și nediscriminare: 2 cazuri
- Art. 12 - Egalitate în fața legii (capacitate juridică): 1 caz
- Art. 24 - Dreptul la educație: 1 caz
- Art. 14 - Libertate și siguranță: 1 caz

#### **Exemple de colaborarea interinstituțională**

1. Colaborarea cu asistentul social comunitar și STAS în cazul unei persoane cu dizabilitate accentuată cu probleme de sănătate mintală, care a rămas fără sprijin după decesul părinților. Deși persoana este încadrată în Serviciul de îngrijire socială la domiciliul, necesită supraveghere permanentă din

partea altei persoane. În prezent, lucrătorul social este singura persoană acceptată, fiind și vecina acesteia. Conform regulamentului, persoanele cu probleme de sănătate mintală nu pot fi incluse în acest serviciu, ceea ce poate duce la excluderea persoanei și la lipsa de suport. La recomandarea consilierului serviciului, cazul a fost evaluat de asistentul social, care a sugerat reexaminarea gradului de dizabilitate, având în vedere agravarea stării de sănătate necesitatea îngrijirii și suportului din partea unei alte persoane, pentru a putea fi încadrată în serviciu de asistență personală.

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 și primul trimestru a anului 2025. Autoritățile responsabile au fost contactate și, conform specialiștilor STAS/DAS, persoanele au fost incluse în listele de plăți care au fost transferate la începutul lunii mai.
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 medical Magna -Med pentru o persoană cu dizabilitate accentuată, care pentru reexaminarea dizabilității necesita rezonanța magnetică, programarea fiindu-i la începutul lunii iunie, însă gradul de dizabilitate expira la sfârșitul lunii aprilie, persoana rămânând fără poliță de asigurare medicală și prestațiile sociale. În urma intervenției SASGPD, a fost posibilă schimbarea programării convenabilă pentru apelantă și depunerea dosarului de reexaminare a dizabilității în termenii stabiliți.
5. A fost realizată colaborarea cu instituțiile responsabile în vederea soluționării a două cazuri în care persoane cu dizabilități severe, ajunse la vârsta majoratului, nu au fost documentate cu buletin de identitate, fapt ce le-a limitat accesul la drepturi și servicii esențiale. În urma sesizărilor, consilierii SATGPD au oferit suport în procesul de depunere a actelor pentru obținerea cetățeniei prin naștere și au ghidat familiile în perfectarea dosarelor pentru stabilirea gradului de dizabilitate. De asemenea, au fost expediate două demersuri oficiale către Agenția de Servicii Publice, prin care s-a solicitat examinarea cu prioritate a cererilor de cetățenie. Ca urmare, autoritățile au reacționat prompt, iar persoanelor le-a fost acordată cetățenia în regim de urgență, facilitând astfel inițierea procesului de documentare.
6. Pentru a preveni întreruperea serviciilor de îngrijire a unei persoane cu dizabilități severe în perioada concediului asistentului personal, a fost inițiată o colaborare interinstituțională. În urma consultărilor, s-a identificat o soluție alternativă oferirea Serviciului de Îngrijire Socială la Domiciliu (SÎSD), întrucât beneficiara îndeplinea criteriile de eligibilitate.
7. Intervenția în sprijinul unei persoane cu dizabilitate locomotorie severă, care se deplasează cu ajutorul unui scaun cu roțile și se confruntă cu dificultăți majore din cauza inaccesibilității drumului de acces către locuința sa. Infrastructura deteriorată limitează mobilitatea persoanei și accesul acesteia la servicii esențiale, în ciuda demersurilor repetate adresate autorităților locale. În acest context, consilierul serviciului a înaintat o solicitare către primăria localității de domiciliu a persoanei, cerând identificarea resurselor necesare pentru reabilitarea celor 40 de metri de drum deteriorat. Cu toate acestea, primăria nu a întreprins măsuri concrete pentru remedierea situației. Ca urmare, consilierea SATGPD a oferit sprijin persoanei în redactarea și depunerea unei sesizări către Consiliul pentru Egalitate. Consiliul a constatat că persoana a fost discriminată pe criteriul de dizabilitate, lipsa condițiilor de accesibilitate iar concluziile au fost expediate autorităților locale.
8. S-a oferit suport unei persoane care și-a exprimat îngrijorarea privind starea de sănătate a fratelui său, internată de urgență în urma unei crize epileptice, cu indicația de externare în ziua următoare.

- În urma intervenției consilierii serviciului, cazul a fost reevaluat, fiind consultată și de un medic neurolog. Ca rezultat, s-a decis internarea acesteia în aceeași zi la „Institutul Mamei și a Copilului”.
9. A fost realizată intervenția în cazul unei persoane cu dizabilitate severă, care a suferit un accident rămânând imobilizată. Ulterior, partenera de viață a părăsit domiciliul, lăsând în grija acestuia un copil în vârstă de 9 luni. Îngrijirea copilului și a persoanei cu dizabilitate a fost preluată de părinții acestuia. În anul 2020, mama copilului a fost decăzută din drepturile părintești, iar autoritatea publică locală a emis o decizie privind instituirea tutelei neplătite, bunica copilului fiind desemnată tutore. În urma mai multor adresări către asistentul social privind posibilitatea achitării indemnizației pentru tutelă, familia a fost informată că acest lucru ar fi posibil doar în cazul decăderii tatălui din drepturile părintești. Consiliera SATGPD a analizat situația și a oferit suport informațional privind cadrul legal aplicabil, precum și alternativele posibile pentru accesarea sprijinului financiar. De asemenea, a fost facilitată comunicarea cu autoritățile competente pentru clarificarea statutului juridic al copilului și a drepturilor tutorelui, în vederea identificării unei soluții echitabile care să asigure protecția interesului superior al copilului.
  10. A fost oferit suport unei mame aflate într-o stare psihologică dificilă. Fiind mamă singură a unui copil cu dizabilitate (diagnosticat cu TSA), aceasta se confrunta cu o epuizare fizică și emoțională accentuată. Apelanta a solicitat sprijin urgent, în special acces la serviciul de respiro, pentru a beneficia de momente de odihnă și recuperare. De asemenea, copilul avea nevoie de suport specializat și activități adaptate nevoilor sale. În urma intervenției consilierii SATGPD, apelanta a fost conectată cu un Centru specializat, care a acceptat să o includă în programul său, oferind sprijin atât pentru copil, cât și pentru mamă. A fost facilitată și o legătură cu un alt părinte aflat într-o situație similară, pentru a oferi apelantei sprijin emoțional și informațional, contribuind astfel la reducerea sentimentului de izolare.
  11. Intervenția în cazul unei persoane care este încadrată în Serviciu Asistență Personală și care la data de 05.05.2025, urma a fi internată în spital și a dorit ca în această perioadă Asistentul Personal să se afle în concediu anual de odihnă. Cererea a fost respinsă de către Șeful AP, deoarece conform graficului asistentul personal este programat pentru luna iulie. La intervenția SATGPD, argumentând avantajele acordării concediului în această perioadă și în urma discuției cu persoana din cadrul secției Resurselor Umane a fost posibil acordarea concediului anual în această perioadă.
  12. 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 aprilie – iunie prin intermediul SATGPD a fost acordată asistență la 76 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 perioada aprilie-iunie 2025, SATGPD a gestionat un total de **1729 apeluri**, dintre care **1276 apeluri de intrare** de la persoane cu dizabilități și membrii familiilor acestora din Republica Moldova, **76 apeluri** de la persoanele refugiate din Ucraina și **377 apeluri de ieșire** realizate de către consilierii serviciilor pentru soluționarea cazurilor complexe recepționate la serviciul.

Majoritatea apelurilor **70%** au fost pentru suport informațional, evidențiind importanța accesului la informații clare și precise pentru persoanele cu dizabilități și familiile acestora. De asemenea în cazul la **15%** din apeluri persoanele au beneficiat de suport psihologic ceea ce demonstrează nevoia continuă de suport emoțional și psihologic pentru persoanele cu dizabilități, în special în gestionarea stresului și a problemelor emoționale. Colaborările interinstituționale **12%** au fost esențiale pentru soluționarea cazurilor complexe, implicând diverse instituții publice și private. Aceste colaborări au contribuit la rezolvarea eficientă a problemelor apelanților și revindicarea drepturilor acestora.

Au fost identificate **58** de cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități, dintre care cele mai frecvente au vizat dreptul la protecție socială, viață independentă și acces la sănătate. Cazurile documentate în raport reflectă în mod clar provocările multiple și persistente cu care se confruntă persoanele cu dizabilități în viața de zi cu zi, de la accesul limitat la servicii esențiale, până la încălcări ale drepturilor fundamentale.

Majoritatea apelantelor **69%** au fost femei, menținând tendința raportată și în primul trimestru al anului 2025. Această distribuție arată că femeile continuă să fie cele mai active în solicitarea sprijinului, fie în calitate de persoane cu dizabilități, fie ca îngrijitoare ale altor membri ai familiei, ceea ce indică o nevoie crescută de sprijin psiho-social specific pentru acest grup.

În luna mai un procent semnificativ **33%** dintre apeluri recepționate au provenit din partea persoanelor cu dizabilitate severă care beneficiază de pensie pentru limită de vârstă, dar care nu au fost eligibile pentru suportul unic de 5000 de lei oferit de Paști. Aceste persoane au perceput criteriile de eligibilitate ca fiind discriminatorii, ceea ce a generat stări de frustrare și dezamăgire în rândul persoanelor date. Nemulțumiri au fost exprimate și de către persoanele încadrate în grad de dizabilitate accentuată, care, deși se confruntă cu probleme grave de sănătate și se află într-o situație socială vulnerabilă, nu au beneficiat de suportul financiar unic. Aceste persoane au perceput excluderea lor ca fiind discriminatorie, subliniind faptul că, în ciuda condițiilor de trai similare cu cele ale persoanelor cu dizabilitate severă, nu au fost incluse în lista beneficiarilor.

În trimestrul II al anului 2025, la serviciul au fost recepționate un număr considerabil de apeluri prin care a fost sesizată, în mod repetat, problema accesării serviciului social „Asistență personală”. Apelanții au semnalat dificultăți majore legate de timpii îndelungați de așteptare, lipsa personalului disponibil și impactul negativ al moratoriului asupra angajărilor în acest domeniu. Aceste apeluri reflectă o nevoie urgentă și neacoperită a persoanelor cu dizabilități severe, care rămân fără sprijinul necesar pentru o viață demnă și sigură.

O altă problemă identificată în perioada de raportare la fel ține de serviciul social „Asistență personală” și anume lipsa unui mecanism de înlocuire temporară a asistenților personali atunci când aceștia se află în concediu de odihnă anual sau concediile de boală. În astfel de situații, persoanele beneficiare rămân fără suportul necesar, ceea ce le afectează direct calitatea vieții și autonomia.

Lipsa serviciilor de tip respiro a fost sesizată de mai multe familii care au în îngrijire persoane cu probleme de sănătate mintală, evidențiind o problemă majoră în sistemul de sprijin pentru aceste categorii vulnerabile. Absența unor astfel de servicii limitează posibilitatea îngrijitorilor de a beneficia de momente de pauză și refacere, ceea ce duce la epuizare fizică și emoțională, afectând negativ atât starea lor de bine, cât și calitatea îngrijirii oferite.

Se menține o tendință constantă, observată și în primul trimestru de raportare, în ceea ce privește apelurile primite din partea persoanelor cu dizabilități și a celor vârstnice, referitoare la dificultățile întâmpinate în accesarea serviciilor medicale. Printre cele mai frecvente probleme semnalate se numără nemulțumiri legate de calitatea actului medical, comportamentul lipsit de respect al personalului sanitar, dificultățile în realizarea programărilor la specialiști, precum și accesul limitat la Linia Verde a Ministerului Sănătății.

Un număr stabil de apeluri provin de la persoane cu dizabilități grave și vârstnici imobilizați, care se confruntă cu lipsuri financiare ce le îngreunează procurarea produselor de igienă de bază, cum ar fi scutecele. Este esențial ca aceste categorii vulnerabile să beneficieze de sprijin prin asigurarea acestor produse din fondurile asigurărilor obligatorii de asistență medicală.

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**

**04 iulie 2025**

