



MINISTERUL MUNCII ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE



RAPORT DE ACTIVITATE
Aprilie- Iunie 2026

**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, SMS la numărul de telefon **060601549** și pagina de Facebook și Instagram. În perioada aprilie -iunie consilierii SATGPD au recepționat **742** apeluri de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, cetățeni ai Republicii Moldova și **46** apeluri de la persoanele cu dizabilități 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 perioada aprilie-iunie au fost efectuate **276** apeluri de ieșire și expediate **9** demersuri. În total, pe parcursul trimestrului doi al anului 2026 echipa SATGPD a prelucrat **1064 apeluri**.

Tabel 1 Date generale privind activitatea SATGPD aprilie – iunie 2026

Date generale		Valori numerice
Total apeluri prelucrate aprilie-iunie		1064
Numărul de apeluri recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova		742
Numărul de apeluri recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora refugiate din Ucraina		46
Apeluri de ieșire /intervenții		276
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)	411
	Secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității)	181
	Persoane în etate	51
	Membrii comunității fără dizabilitate	88
	Necunoscut	11
Numărul apelanților după gradul de dizabilitate		
	Dizabilitate severă	246
	Dizabilitate accentuată	289
	Dizabilitate medie	32

	Necunoscut	36
Numărul apelanților care au accesat pentru prima dată sau repetat serviciu		
	Beneficiari noi (accesat pentru prima dată serviciul)	294
	Beneficiari repetați (accesat anterior serviciul)	448
Distribuția apelurilor telefonice după criteriul de gen		
	Femei	478
	Bărbați	264
Distribuția apelurilor telefonice după mediul de reședință al apelanților		
	Comunitate	616
	Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități	62
	Servicii sociale Locuințe Protejate, Case Comunitare	48
	Centre de plasament pentru vârstnici	3
	Necunoscut	13
Distribuția apelurilor în funcție de asistența acordată		
	Suport informațional	433
	Consiliere psihologică	154
	Colaborări interinstituționale	94
	Alte apeluri	61
Acțiuni pentru soluționarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități		
	Demersuri expediate	9

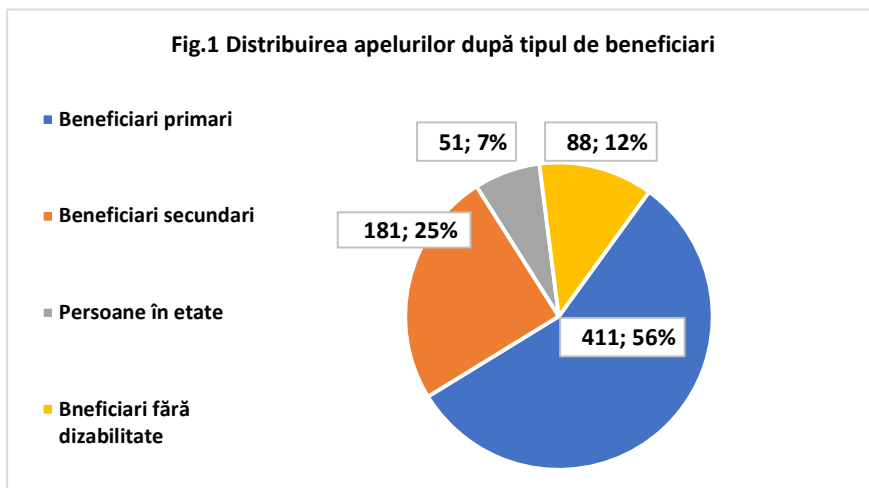
Caracteristica apelurilor de intrare preluate de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova

I. Distribuția apelurilor după profilul apelanților

În perioada aprilie – iunie au fost înregistrate **294 de apeluri noi (40% din total)**, provenite de la beneficiari care au contactat pentru prima dată serviciul SATGPD. Alte **448 de apeluri (60%)** au fost apeluri repetate, provenite de la persoane care au accesat serviciul de două sau de mai multe ori.

Din numărul total de apeluri, **411 apeluri (56%)** au fost recepționate de la beneficiari primari, persoane cu dizabilități, **181 (25%)** au fost de la beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității ce au solicitat, informații, suport pentru persoanele cu dizabilități), **51 (7%)** apeluri de la persoanele în etate, iar

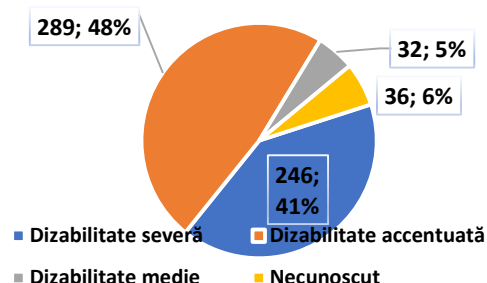
88 (12%) apeluri au fost recepționate de la membrii comunității fără dizabilitate însă persoanele au fost redirectionate către serviciile de care aveau nevoie (CNAS, CTAS, MS, ASP, ANSP, MMPS), în cazul la 11 apeluri nu a fost posibil de identificat profilul apelanților și astfel este inclus în categoria necunoscute (**Fig. 1**).



II. Distribuția apelurilor în funcție de tipul de dizabilitate

Pe parcursul lunilor aprilie - iunie din totalul de **742 apeluri**, **592** au constituit apeluri recepționate de la persoanele cu dizabilități și membrii familiilor acestora. Persoanele cu dizabilități au fost încadrate în următoarele grade de dizabilitate: gradul sever de dizabilitate - **246 (41%)**, gradul accentuat de dizabilitate - **289 (48%)**, gradul mediu de dizabilitate - **32 (5%)** și grad necunoscut nu a fost posibil de identificat gradul de dizabilitate **36 (6%)** (Fig.2).

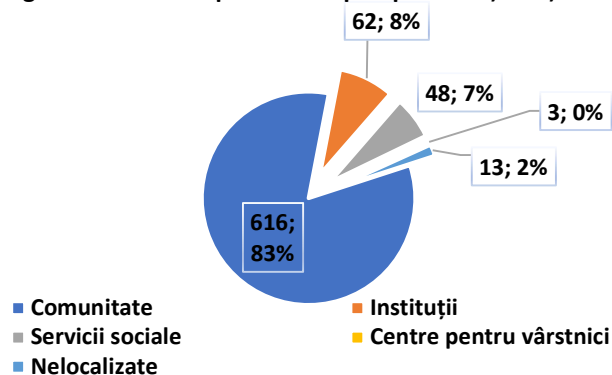
Fig 2. Distribuția apelurilor după gradul de dizabilitate



III. Distribuția apelurilor în funcție de mediul de reședință

Din numărul total de apeluri de intrare **742** recepționate la SATGPD, **616 apeluri (83 %)** sunt din comunitate, **62 apeluri (8 %)** sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), **48 apeluri (7%)** din serviciile sociale de tip Locuință Protejată, **3 apeluri (0%)** au fost recepționate din Centrul de plasament pentru vârstnici. În cazul la **13 apeluri (2 %)** n-a fost posibil de identificat localitatea, sunt incluse în categoria nelocalizate (Fig. 3).

Fig 3. Distribuția apelurilor după tipul de reședință



IV. Distribuția apelurilor după profilul teritorial

Cele **616 apeluri (83 %)** din comunitate au fost recepționate din următoarele raioane:

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

Localitate	Apeluri	Localitate	Apeluri
Chișinău	141	Căușeni	10
Nisporeni	51	Ștefan Vodă	10
Cimișlia	33	Râșcani	10
Ungheni	29	Glodeni	10
Călărași	29	Criuleni	7
Orhei	26	Cahul	7
Soroca	22	Strășeni	7
Ocnita	21	Hîncești	7
Florești	19	Cantemir	7

Bălți	17	Șoldănești	5
Telenești	17	Rezina	5
Dondușeni	16	Dubăsari	4
Ialoveni	16	Ceadâr-Lunga	4
Anenii Noi	15	Comrat	3
Drochia	15	Leova	2
Edineț	12	Transnistria	2
Fălești	12	Taraclia	2
Sângerei	11	Basarabeasca	1
Briceni	11		

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

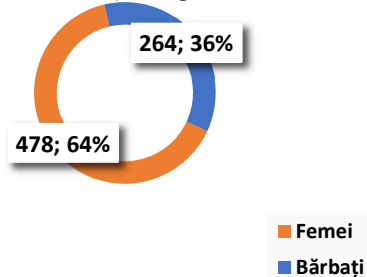
Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD), Centre de plasament pentru vârstnici	Serviciile Locuința Protejată (LP)
• CPTPD Bălți (52 apeluri) • CPTPD Bădiceni (7 apeluri) • CPTPD Cocieri (1 apel) • CPTPD Brânzani (1 apel) • CPTPD Chișinău (1 apel) • Centru de plasament pentru vârstnici Sângerei, Drăgănești (1 apel) • Centru de plasament pentru vârstnici Telenești (1 apel) • Centru de plasament pentru vârstnici Edineț, Onești (1 apel)	• LP din s. Pârlița, r-ul Bălți (46 apeluri) • LP din or. Orhei (2 apeluri)

V. Distribuția apelurilor conform indicatorilor demografici

În al doilea trimestru al anului 2026 se menține tendința lunilor precedente prin care numărul de apeluri recepționate de la femei este mai mare de cât cele recepționate de la bărbați.

Astfel, din totalul de **742 de apeluri** înregistrate, **478 de apeluri (64%)** au fost efectuate de către femei, iar **264 apeluri (36%)** de către bărbați (Fig. 4).

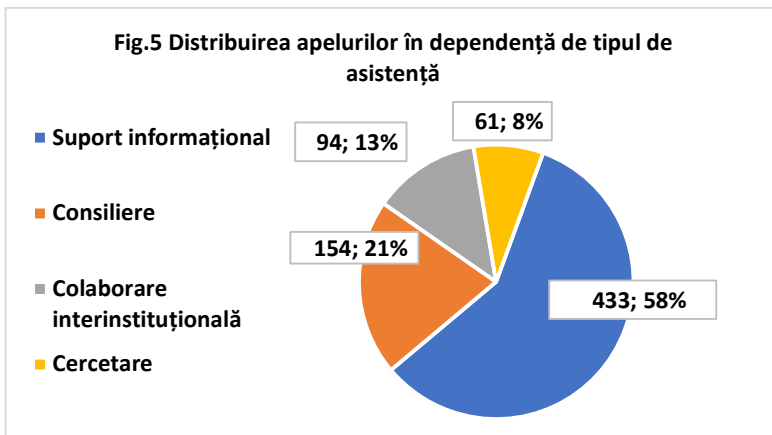
Fig.4 Distribuția apelurilor telefonice în funcție de gen



VI. 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 742 apeluri preluate (Fig.5):

- în 433 apeluri (58 %) a fost oferit **suport informațional** din diverse domenii, fiind tot odată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- în 154 apeluri (21 %) a fost oferite **servicii de consiliere**, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;
- în 94 apeluri (13 %) a fost necesară **colaborarea interinstituțională** pentru a oferi suport în soluționarea dificultăților sesizate de către persoanele cu dizabilități sau rudele acestora, în situațiile de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități;
- în 61 apeluri (8 %) - **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.



VII Caracteristica apelurilor telefonice în funcție de asistența acordată

Suportul informațional: reprezintă una din activitățile principale a SATGPD, având ca scop facilitarea accesului persoanelor cu dizabilități și al membrilor familiilor acestora la drepturi, servicii și alte facilități esențiale. Apelurile prin care persoanelor li se oferă suport informațional durează în medie **10 - 20 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**. De asemenea o categorie importantă a apelanților, care necesită un suport informațional mai consistent sunt membrii familiilor, care îngrijesc de persoanele cu dizabilități severe. În aceste cazuri consilierii oferă un suport informațional, care cuprinde atât drepturile persoanelor cu dizabilități, cât și a îngrijitorilor, iar durată apelurilor este mai mare.

În perioada aprilie-iunie **suport informațional** a fost oferit în cazul la **433 apeluri**, care reprezintă **58 %** din totalul de apeluri de **742**. Astfel apelanții SATGPD au solicitat și au primit asistență informativă privind drepturile persoanelor cu dizabilități în corespundere cu legislația națională, care cuprinde diferite aspecte:

- Stabilirea, reexaminarea și contestarea gradului de dizabilitate;
- Verificarea stadiului examinării dosarelor privind stabilirea gradului de dizabilitate și eliberarea duplicatului certificatului de dizabilitate;
- Informații privind pensiile și prestațiile sociale (indexare, modificarea cuantumului prestațiilor, plăți unice pentru persoanele cu dizabilități);
- Acordarea ajutorului social și criteriile de eligibilitate;
- Suportul unic financiar acordat copiilor cu dizabilități de ziua copiilor;
- Compensațiile pentru transport și facilitățile de călătorie;

- Acordarea ajutorului la contor și alte măsuri de sprijin pentru achitarea energiei electrice;
- Serviciile și prestațiile sociale destinate persoanelor cu dizabilități și persoanelor în etate;
- Accesarea serviciilor sociale „Asistență personală și „Îngrijire socială la domiciliul”.
- Accesarea serviciilor medicale și a serviciilor de sănătate mintală, modalitatea de trecere la deservire la alt medic psihiatru;
- Tratamente medicale compensate și programarea pentru intervenții chirurgicale;
- Durata concediului medical pentru persoanele diagnosticate cu afecțiuni oncologice;
- Asigurarea medicală și condițiile de activare/dezactivare a poliței de asigurare medicală;
- Modalitatea de obținere a echipamentelor asistive (scaune rulante, proteze) și verificarea rândului pentru protezare;
- Acordarea eco-voucherelor și criteriile de eligibilitate;
- Oportunități de angajare pentru persoanele cu dizabilități, inclusiv în mediul rural;
- Modalitatea de acțiune în situații de amenințare, abuz și violență;
- Datele de contact ale inspectoratelor de poliție și ale instituțiilor specializate în prevenirea și combaterea violenței;
- Asistență juridică privind sechestrul aplicat asupra contului bancar social;
- executarea obligației de achitare a pensiei de întreținere.
- Stabilirea măsurilor de ocrotire judiciară pentru persoanele încadrate în grad sever de dizabilitate care au atins majoratul;
- Date de contact ale instituțiilor și organizațiilor relevante în domeniul protecției persoanelor cu dizabilități.

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, stările depresive, anxietate, 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 **154 (21%)** de apeluri recepționate persoanele au beneficiat de servicii de consiliere. Apelanții au solicitat suport emoțional și consiliere primară iar problemele psihologice abordate în cadrul apelurilor reflectă dificultăți complexe, generate atât de condițiile sociale și economice, cât și de insuficiența serviciilor de suport în comunitate. Cele mai frecvente probleme psihologice abordate și comunicate în timpul apelurilor au fost următoarele:

- Beneficiarii manifestă necesitatea de a primi suport emoțional, consiliere și ascultare activă pentru a-și satisface nevoia de comunicare și de a discuta despre rutina zilnică, stările sufletești și aspectele care le provoacă îngrijorarea pentru viitor.
- Suport emoțional și discuții încurajatoare pentru reducerea stărilor de oboseală ale persoanelor care oferă asistență persoanelor cu grad sever de dizabilitate.
- Suport emoțional și discuții încurajatoare pentru persoanele singure, menite să reducă efectele singurătății asupra stării lor psihice și emoționale.
- Nemulțumirea și indignarea pentru durata mare de așteptare pentru accesarea unor servicii sociale, lipsa resurselor financiare pentru un trai decent.
- O parte dintre apelanți resimt nevoia de conectare umană, de a fi ascultați fără a fi judecați și de a primi sprijin emoțional care să le reducă sentimentul de singurătate și nesiguranță.
- Frica de viitor și incertitudinea privind integrarea socială sau profesională.
- Dificultăți în luarea deciziilor sau lipsa încrederii în sine.
- Situații de neglijare, abuz emoțional sau discriminare.

- Probleme legate de autonomie personală și dependență de alte persoane.
- Dificultăți de acceptarea dizabilității și la schimbările de viață asociate.
- Conflicte familiale sau dificultăți de comunicare cu membrii familiei.

Problemele psihologice abordate în cadrul apelurilor demonstrează că persoanele cu dizabilități și membrii familiilor acestora continuă să se confrunte cu dificultăți emoționale generate de izolare socială, lipsa serviciilor specializate de suport psihologic, povara îngrijirii, dificultățile financiare și accesul limitat la servicii sociale și medicale. Numărul ridicat al apelurilor repetate pentru consiliere confirmă că beneficiarii percep SATGPD ca un serviciu sigur și accesibil, unde pot primi sprijin emoțional, ascultare activă și îndrumare. Totodată, solicitările evidențiază necesitatea dezvoltării și extinderii serviciilor comunitare de suport psihologic și psihoterapeutic, pentru a răspunde mai eficient nevoilor persoanelor cu dizabilități, ale îngrijitorilor și ale familiilor acestora

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 perioada aprilie-iunie au fost efectuate **276 de apeluri de ieșire** către diverse instituții, persoane fizice sau juridice;
- 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 cazul a **94 apeluri** au fost inițiate colaborări interinstituționale diverse instituții publice, private, OSC-uri ceea ce constituie **13 %** din totalul de apeluri.

Tabel 4. Instituțiile implicate în soluționarea cazurilor

Instituție	Valoarea de referință/cazuri
Structurile teritoriale de asistență socială (STAS/)	26
Centre medicale/spitale	17
APL de nivel I	14
OSC-uri	9
ATAS	7
CNDDCM	6
Serviciul de Asistență Psihopedagogică	4
Centrul de plasament pentru persoane vârstnice	3
CTAS	2
MS	2
CPTPD	2
UNCHR	2
Direcții asistență socială, mun. Chișinău	2
Agenția Teritorială de Ocupare a Forței de Muncă	2
Direcția Generală de Educație	2
Instituții Educaționale (școală profesională, liceu)	2

AGSSÎS	1
CNAM	1
UNEJ	1
Farmacia Orient	1
Centru Reabilitare Copii (CRC)	1
ÎM „GLC Bălți”	1
Centrul maternal	1
Premier Energy	1
CREPOR	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 **50 cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități**.

Cele mai frecvente cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități se referă la următoarele articole ale Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități:

- Art. 28 – Dreptul la un nivel de trai adecvat și la protecția socială – 13 cazuri
- Art. 19 – Viață independentă și integrare în societate – 12 cazuri
- Art. 25 – Dreptul la sănătate – 11 cazuri
- Art. 24 – Dreptul la educație – 4 cazuri
- Art. 21 – Libertatea de exprimare, opinie și accesul la informație – 2 cazuri
- Art. 5 – Egalitate și nediscriminare – 2 cazuri
- Art. 26 – Abilitare și reabilitare – 1 caz
- Art. 13 – Acces la justiție – 1 caz
- Art. 20 - Mobilitate personală - 1
- Art. 23 - Dreptul la Casă și Familie - 1 caz
- Art. 14 - Libertate și siguranță – 1 caz
- Art. 9 - Accesibilitate – 1 caz

Exemple de colaborarea interinstituțională

1. În urma solicitării unei mame care îngrijește o tânără cu dizabilitate severă, au fost oferit suport și ghidare pe parcursul tuturor etapelor procedurii de instituire a formei de ocrotire judiciară (tutelă). Deși situația era cunoscută autorităților, procesul a durat aproximativ 10 luni, depășind termenul legal de 90 de zile pentru depunerea actelor necesare stabilirii alocației de dizabilitate. În această perioadă, CTAS a refuzat recepționarea dosarului până la instituirea tutelei, fapt ce a condus la pierderea dreptului de a beneficia de prestațiile sociale pentru o perioadă de peste 10 luni. În acest context, a fost expediat un demers către CNAS, prin care s-a solicitat examinarea posibilității acordării retroactive a prestațiilor sociale. În rezultat, CNAS a dispus reluarea retroactivă a plății alocației pentru persoana cu dizabilitate severă din copilărie și a alocației sociale pentru îngrijire și supraveghere, începând cu data confirmării gradului de dizabilitate.

2. În baza solicitărilor parvenite de la părinții copiilor cu dizabilități severe care necesitau instituirea formelor de ocrotire judiciară, consilierile SATGPD au acordat suport prin ghidarea acestora în procesul de pregătire a pachetului de documente necesar. Totodată, a fost oferit sprijin la perfectarea solicitărilor către serviciul de psihiatrie medico-legală și la organizarea evaluării la domiciliu de către echipa de specialiști (medic psihiatru și medic de familie), în cazul persoanelor imobilizate.

3. Lipsa suportului necesar după decesul soțului, care era îngrijitorul principal al unei persoane cu grad sever de dizabilitate, imobilizată la pat, a determinat implicarea consilierii SATGPD prin colaborare cu Structura teritorială de asistență socială. În urma evaluării la domiciliu realizate de echipa multidisciplinară, s-a decis încadrarea apelantei în Serviciul social „Asistență Personală”, fiind identificată persoana care urmează să fie angajată pentru acordarea suportului necesar.

4. O persoană angajată ca asistent personal pentru fiul său a solicitat suport după schimbarea domiciliului din raionul Sângerei în raionul Glodeni, fiind informată că transferul dosarului pentru Serviciul social „Asistență personală” nu este posibil. Pentru clarificarea situației, consiliera SATGPD a contactat instituțiile responsabile și a transmis un demers către ATAS Nord-Vest și STAS Glodeni. În urma intervenției, prin Ordinul nr. 4/22/4 din 22.04.2026, a fost aprobat transferul dosarului de la STAS Sângerei la STAS Glodeni, iar serviciul de asistență personală a fost menținut fără întrerupere.

5. În urma sesizării privind neachitarea concediilor medicale pentru o persoană aflată în concediu medical în perioada 2 martie – luna mai 2026, după o intervenție la coloana vertebrală, consiliera SATGPD a colaborat cu Casa Teritorială de Asigurări Sociale și cu pentru soluționarea problemei. În cadrul verificărilor a fost identificată o eroare în sistem, aceasta fiind remediată, iar persoana a beneficiat ulterior de plata concediilor medicale restante.

6. O persoană în vârstă de 70 de ani, care îngrijește de o persoană cu grad sever de dizabilitate și necesitate de îngrijire permanentă, a solicitat sprijin pentru includerea acestuia în Serviciul social „Asistență personală”. În cadrul colaborării cu Direcția de Asistență Socială s-a confirmat că persoana este în proces de evaluare pentru includerea în Serviciul social „Plasament Familial pentru Adulți”, aflat în faza de implementare, cazul fiind unul pilot în municipiul Chișinău. Apelantul a fost informat despre stadiul examinării și despre etapele necesare până la includerea în serviciu.

7. În cazul unei persoane care a semnalat că, la eliberarea duplicatului certificatului de dizabilitate, nu mai era indicat necesitatea îngrijirii permanente, fapt ce împiedica încadrarea în Serviciul social „Asistență personală”, consiliera SATGPD a colaborat cu reprezentanții CNDDCM. În urma verificării, s-a confirmat că certificatul inițial emis în anul 2012 conținea această mențiune, însă informația nu era reflectată pe duplicat. Apelantul a fost ghidat să se adreseze structurii teritoriale a CNDDCM, unde a depus cererea pentru eliberarea unui nou duplicat.

8. În urma solicitării unei persoane nevăzătoare cu dizabilitate severă, care nu a fost internată deși deținea îndreptare pentru spitalizare, consiliera SATGPD a colaborat cu medicul de familie, Direcția de Asistență Socială și instituțiile medicale pentru identificarea unei soluții. În rezultat, persoana a fost inclusă într-un program de îngrijiri paliative la domiciliu și a beneficiat de serviciile necesare.

9. În cadrul SATGPD a fost recepționată o sesizare privind lipsa condițiilor de accesibilitate în cadrul lucrărilor de reparație a drumurilor și căilor de acces din curțile blocurilor situate pe străzile Igor Vieru și Profesor Ion Dumeniuc, din mun. Chișinău. Conform informațiilor comunicate, infrastructura aflată în proces de reabilitare nu include rampe, borduri coborâte și traversări accesibile, ceea ce îngreunează accesul persoanelor cu mobilitate redusă către instituții medicale și de învățământ. În vederea remedierii situației, a fost elaborat și expediat un demers către autoritatea competentă, prin care s-a solicitat evaluarea accesibilității lucrărilor executate, identificarea neconformităților și întreprinderea măsurilor necesare pentru adaptarea

infrastructurii la nevoile persoanelor cu mobilitate redusă. Cazul se află în continuare în monitorizare.

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

Pe parcursul lunilor aprilie-iunie prin intermediul SATGPD a fost recepționată la 46 apeluri de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoane în etate refugiate din Ucraina după cum urmează:

- Aprilie – 13 apeluri
- Mai – 18 apeluri
- Iunie – 15 apeluri

Prin intermediul serviciului, apelanții au beneficiat de următoarele tipuri de suport:

1. Suport informațional

Suport informațional a fost acordat unui număr de 27 beneficiari, privind accesarea serviciilor medicale, serviciilor de reabilitare, transportului accesibil, ajutoarelor umanitare și altor resurse disponibile la nivel local.

2. Suport material și referire

12 persoane au fost referite către echipa proiectului finanțat de către UNHCR implementat de către Keystone Moldova pentru a le oferi produse de igienă sub formă de scutece, investigații și analize medicale, servicii de terapie pentru copii cu TSA.

3. Suport psihologic

7 persoane au solicitat suport psihologic și astfel a fost referiți către echipa proiectului APSCF, implementat de către IP Keystone Moldova, care le-a oferit consiliere specializată conform necesităților persoanei.

CONCLUZII

În trimestrul II al anului 2026, Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități a continuat să reprezinte un mecanism accesibil de informare, consiliere și intervenție pentru persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora și persoanele în etate, fiind prelucrate 1.064 apeluri, dintre care 742 apeluri au fost recepționate de la persoane din Republica Moldova și 46 apeluri de la persoane refugiate din Ucraina. Totodată, pentru soluționarea cazurilor au fost efectuate 276 apeluri de ieșire și expediate 9 demersuri către instituțiile competente.

Problemele psihologice abordate în cadrul apelurilor evidențiază că persoanele cu dizabilități și îngrijitorii acestora continuă să se confrunte cu izolare socială, epuizare emoțională, lipsa suportului psihologic specializat și dificultăți generate de responsabilitățile de îngrijire, ceea ce confirmă necesitatea serviciilor comunitare de suport psihologic.

Cele 50 de cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități confirmă că principalele dificultăți continuă să fie legate de accesul la protecție socială, servicii sociale și servicii medicale. Cele mai frecvente încălcări au vizat dreptul la un nivel de trai adecvat și protecție socială, dreptul la viață independentă și integrare în comunitate și dreptul la sănătate, ceea ce evidențiază necesitatea consolidării colaborării dintre instituțiile responsabile pentru prevenirea și soluționarea acestor situații.

Colaborarea interinstituțională a rămas un instrument esențial în soluționarea cazurilor complexe, contribuind la restabilirea drepturilor persoanelor cu dizabilități, facilitarea accesului la prestații sociale, servicii sociale, servicii medicale și alte forme de suport. Rezultatele obținute demonstrează importanța menținerii unui mecanism eficient de cooperare între Structurile teritoriale de asistență socială, instituțiile medicale, CNDDCM, CNAS, autoritățile publice locale și organizațiile societății civile.

Se menține un număr ridicat de solicitări privind accesarea serviciului social „Asistență personală”, persoanele comunicând perioade îndelungate de așteptare pentru includerea în serviciu, lipsa resurselor

financiare pentru achitarea îngrijitorilor, ceea ce limitează posibilitatea persoanelor cu dizabilități severe de a trăi independent în comunitate și de a avea acces la servicii de îngrijire conform necesităților.

Continuă să fie semnalate dificultăți privind instituirea măsurilor de ocrotire judiciară pentru persoanele cu dizabilități severe care ating vârsta majoratului. Durata îndelungată a procedurilor conduce la imposibilitatea accesării în termen a prestațiilor sociale și la afectarea drepturilor persoanelor cu dizabilități.

Beneficiarii continuă să întâmpine dificultăți în accesarea serviciilor medicale, fiind raportate cazuri privind refuzul internării, accesul dificil la servicii specializate, îngrijiri paliative și servicii de sănătate mintală, ceea ce determină necesitatea intervențiilor interinstituționale.

Managera SATGPD, Diana Tudos
14 iulie 2026

