



MINISTERUL MUNCII ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE



RAPORT DE ACTIVITATE

Iulie – Septembrie 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 iulie-septembrie 2025 consilierii SATGPD au recepționat **891** apeluri de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, cetățeni ai Republicii Moldova și **62** 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 **325 apeluri de ieșire** și expediate **6 demersuri**. În total apeluri înregistrate la SATGPD pentru perioada iulie-septembrie sunt **1278**.

Tabel 1 Date generale privind activitatea SATGPD iulie-septembrie 2025

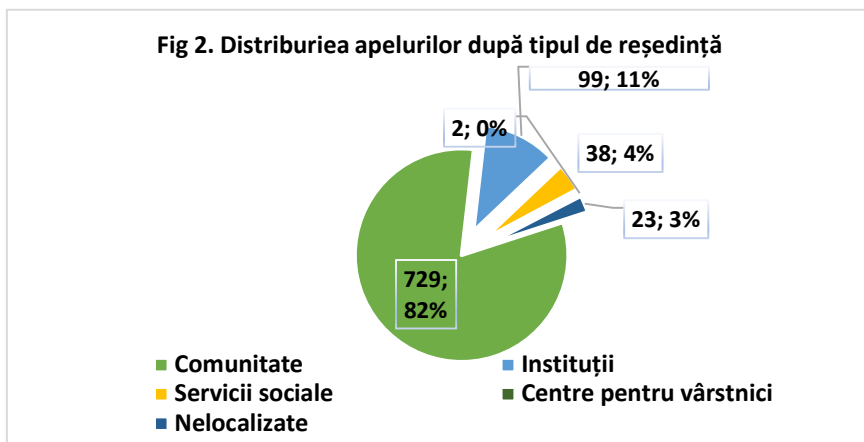
Date generale		Valori numerice
Total apeluri recepționate		1278
Numărul de apeluri recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova		891
Numărul de apeluri recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora refugiate din Ucraina		62
Apeluri de ieșire /intervenții		325
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)		434
Secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității)		220
Persoane în etate		61
Membrii comunității fără dizabilitate		158
Necunoscuți		18

Numărul apelanților după gradul de dizabilitate		
	Dizabilitate severă	267
	Dizabilitate accentuată	301
	Dizabilitate medie	59
	Grad necunoscut	35
Numărul apelanților care au accesat primar sau repetat serviciu		
	Primari (beneficiari noi)	438
	Repetat (accesat anterior serviciul)	453
Distribuția apelurilor telefonice după criteriul de gen		
	Femei	622
	Bărbați	269
Distribuția apelurilor telefonice după mediul de reședință al apelanților		
	Comunitate	729
	Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități	99
	Servicii sociale Locuințe Protejate, Case Comunitare	38
	Centre de plasament pentru vârstnici	2
	Necunoscut	23
Distribuția apelurilor în funcție de asistența acordată		
	Suport informațional	552
	Consiliere psihologică	181
	Colaborări interinstituționale	121
	Alte apeluri	37
Acțiuni pentru soluționarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități		
	Demersuri expediate	6

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 **1278** recepționate la SATGPD, **729 apeluri (82 %)** sunt din comunitate, **99 apeluri (11 %)** sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), **38 apeluri (4%)** din serviciile sociale de tip Locuință Protejată, **2 apeluri (0%)** sunt din Centrele de plasament pentru vârstnici. În cazul la **23 apeluri (3 %)** n-a fost posibil de identificat localitatea, sunt incluse în categoria necunoscute (**Fig. 2**).



II. Distribuția apelurilor după profilul teritorial

Cele **729 apeluri (82%)** din comunitate au fost recepționate din următoarele raioane:

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

Localitate	Apeluri	Localitate	Apeluri
Chișinău	217	Florești	13
Nisporeni	45	Șoldănești	13
Bălți	39	Ștefan Vodă	12
Orhei	36	Edineț	11
Cahul	25	Drochia	11
Ungheni	23	Cimișlia	11
Strășeni	21	Cantemir	9
Ocnița	21	Telenești	9
Dondușeni	20	Glodeni	9
Hîncești	18	Rezina	8
Căușeni	18	Briceni	6
Anenii Noi	16	Leova	6
Criuleni	16	Dubăsari	5
Fălești	15	Basarabeasca	5
Ialoveni	15	Vulcănești	1
Călărași	14	Ceadîr Lunga	1
Râșcani	13	Transnistria	1
Soroca	13		
Sângerei	13		

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)

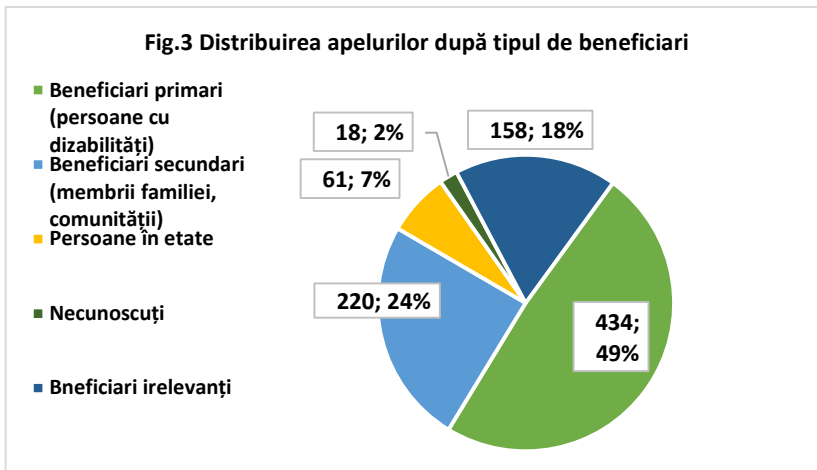
Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD)	Serviciile Locuința Protejată (LP/CC)
• CPTPD Bălți (90 apeluri) • CPTPD Cocieri (5 apeluri) • CPTPD Bădiceni, Soroca (3 apeluri) • CPTPD Chișinău (1 apel) • Centru de plasament pentru vârstnici Drăgănești (2 apeluri)	• LP din s. Pârlița, Bălți (32 apeluri) • LP din Bălți (4 apel) • LP din Orhei (1 apel) • CC din Mitoc, Orhei (1 apel)

III. Distribuția apelurilor după profilul apelanților

În perioada iulie-septembrie al anului 2025 au fost înregistrate **438 apeluri primare** (49% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care pentru prima dată au apelat la SATGPD, alte **453 apeluri** (51 % din totalul apelurilor) sunt repetate, persoanele au accesat serviciul repetat.

Din numărul total de apeluri, **434 apeluri (49%)** au fost recepționate de la persoane cu dizabilități, **220 (24%)** au fost de la beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității ce au solicitat, informații, suport

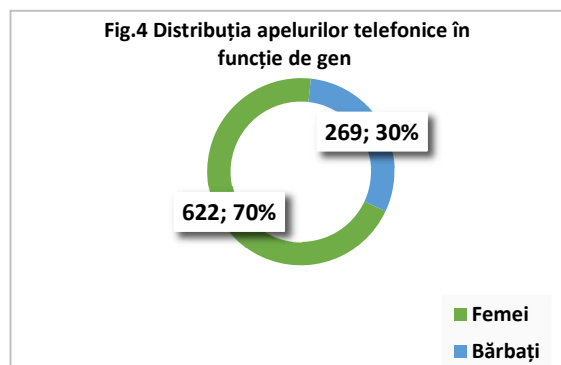
pentru persoanele cu dizabilități), **61 (7%)** apeluri de la persoanele în etate, iar **158 (18%)** apeluri au fost recepționate de la membrii comunității fără dizabilitate însă persoanele au fost redirectionate către serviciile de care aveau nevoie (CNAS, CTAS, MS, ASP, ANSP, MMPS), necunoscuți **18 (2%)** (Fig. 3).



IV. Distribuția apelurilor conform indicatorilor demografici

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

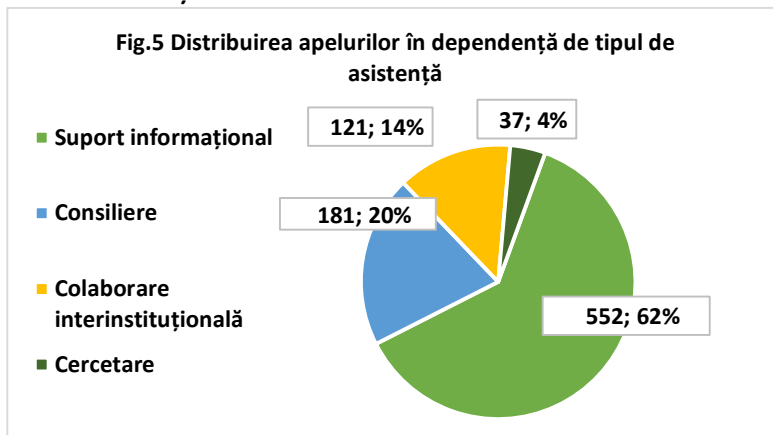
Astfel din numărul total de **891** de apeluri înregistrate, **622 apeluri (70 %)** au fost efectuate de către *femei* și **269 apeluri (30 %)** au fost efectuate de către *bărbați* (Fig. 4).



V. Distribuția apelurilor conform tipului de asistență

Apelurile recepționate pe parcursul lunilor iulie-septembrie au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de **891** apeluri preluate (Fig.5):

- în **552 de apeluri (62%)** s-a oferit **suport informațional** din diverse domenii, fiind tot dată



referiți către instituțiile și serviciile specializate;

- în **181** apeluri (20 %) apelanților a fost oferit **servicii de consiliere**, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;
- în **121** apeluri (14 %) 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 **37** apeluri (4 %) - **apeluri de cercetare sau irelevante**, prin aceste apeluri persoanele au testat funcționalitatea serviciului și nu au abordat o problemă relevantă, sau au solicitat informații și au sesizat probleme care nu sunt specifice scopului urmărit de SATGPD.

Caracteristica apelurilor telefonice în funcție de asistența acordată

Suportul informațional reprezintă o activitate-cheie a SATGPD pentru asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități, membrii familiilor acestora la drepturile, serviciile și facilitățile esențiale. Apelurile prin care persoanelor li se oferă suport informațional durează în medie **10 - 15 minute**. În situațiile în care apelul este efectuat de către persoanele cu dizabilități intelectuale, persoanele cu dificultăți de exprimare, persoane cu sănătate mintală, persoane în etate un apel durează în jur de **20-30 minute**. În perioada iulie – septembrie s-au înregistrat un total de **552 de apeluri** (reprezentând 62% din totalul de apeluri) în care persoanele au beneficiat de **suport informațional**.

Beneficiarilor SATGPD li s-a oferit suport informațional adaptat necesităților identificate în timpul apelurilor telefonice. Acest suport a avut scopul de a asigura accesul egal la informație, drepturi și servicii, contribuind la protejarea și promovarea drepturilor persoanelor cu dizabilități.

Suportul informațional a vizat următoarele domenii tematice:

- **Drepturile persoanelor cu dizabilități** – explicarea drepturilor fundamentale, modalitățile de sesizare a încălcărilor și direcționarea către instituțiile competente în caz de discriminare sau restricționare a accesului la servicii.
- **Stabilirea și contestarea gradului de dizabilitate** – procedura de stabilire inițială sau repetată a gradului, modalitățile de contestare a deciziilor CNDDCM și contactele structurilor teritoriale.
- **Ajutor social, prestații și compensații** – criteriile de eligibilitate pentru ajutor social, ajutor de șomaj, prestații și compensații pentru transport, precum și clarificări privind refuzuri sau întârzieri.
- **Serviciul social „Asistență Personală”** – condițiile de încadrare, procedurile de reluire și cauzele posibile ale întreruperilor sau întârzierilor.
- **Serviciul social „Îngrijire la domiciliu”** – criteriile de eligibilitate și pașii necesari pentru accesarea serviciului.
- **Ocrotire juridică și acte de identitate** – procedura de instituire a măsurilor de ocrotire judiciară, drepturile reprezentanților legali și soluții pentru obținerea actelor de identitate pentru persoanele care nu se pot reprezenta singure.
- **Sănătate și servicii medicale** – accesul la servicii medicale gratuite, îngrijiri paliative la domiciliu, intervenții chirurgicale, dreptul la asigurare medicală și obținerea dispozitivelor asistive necesare.
- **Integrare socială și profesională** – posibilitățile de angajare și orientarea către ONG-uri sau instituții specializate.
- **Transport și mobilitate** – scutirea de taxe vamale pentru autovehicule adaptate.
- **Plasare în servicii sociale** – criteriile și procedurile de accesare a centrelor de plasament și serviciilor comunitare.

- **Acces la servicii notariale și alte servicii publice** – ghidarea persoanelor în accesarea serviciilor notariale și administrative.

- **Alte servicii și facilități** – accesarea voucherelor electrocasnice, biletelor balneo-sanatoriale, obținerea medicamentelor indisponibile și contactele instituțiilor și organizațiilor relevante.

Acest tip de suport informațional reprezintă un instrument esențial pentru facilitarea accesului persoanelor cu dizabilități la drepturi, servicii și oportunități. Prin intermediul consilierilor SATGPD, beneficiarii primesc îndrumare personalizată, rapidă și accesibilă, contribuind astfel la prevenirea situațiilor de excludere socială și la promovarea incluziunii active în comunitate.

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 iulie–septembrie, consilierea psihologică primară a reprezentat al doilea tip principal de sprijin oferit beneficiarilor, după suportul informațional. În cazul la **181** apeluri (20 %) persoanele au beneficiat de **servicii de consiliere**. Ponderea consilierii psihologice s-a menținut relativ constantă în jur de 20% din totalul apelurilor pe parcursul celor 3 luni de raportare. Beneficiarii frecvenți au fost persoane cu dizabilități severe sau accentuate, persoane vârstnice, îngrijitorii, mulți dintre aceștia accesând serviciul în mod repetat. Tematicile abordate în cadrul consilierilor:

- **Singurătatea și nevoia de comunicare umană** – Numeroși beneficiari au apelat SATGPD pentru a vorbi cu cineva despre lipsa interacțiunilor sociale. Persoanele vârstnice și cele cu dizabilități locomotorii sau intelectuale au descris izolarea și nevoia de a fi ascultate, multe dintre ele menționând că apelul telefonic este singura lor formă de contact cu o altă persoană.

- **Stări de anxietate, frică și nesiguranță privind viitorul** – Beneficiarii și-au exprimat temeri legate de agravarea stării de sănătate, pierderea autonomiei sau rămânerea fără sprijin. Mulți se tem de instituționalizare sau de a deveni o povară pentru familie, unele apeluri fiind efectuate noaptea în momente de criză emoțională.

- **Gestionarea conflictelor familiale și instituționale** – Au fost abordate conflicte legate de îngrijire, decizii medicale sau sprijin financiar în familie. Beneficiarii au menționat tensiuni cu personalul centrelor de plasament, dorind să învețe cum să comunice mai eficient și să evite escaladarea conflictelor.

- **Sprijin emoțional pentru îngrijitori** – Apelurile au venit în special de la mame, fiice și soți/soții care îngrijesc persoane cu grad sever de dizabilitate. S-au discutat teme precum oboseala psihică, epuizarea, lipsa timpului personal, sentimentul de lipsă de sprijin și teama de a nu putea face față pe termen lung.

- **Nemulțumiri legate de situația socio-economică** – Beneficiarii și-au exprimat frustrarea față de pensii și alocații insuficiente, întârzieri în acordarea prestațiilor sociale și dificultăți materiale. Aceste nemulțumiri au fost adesea însoțite de sentimente de neputință și demoralizare.

- **Îngrijorări privind accesul la servicii sociale** – Mulți apelanți au vorbit despre întârzieri în încadrarea în Serviciul „Asistență Personală” și lipsa îngrijitorilor disponibili, ceea ce le afectează direct calitatea vieții și le provoacă nesiguranță.

- **Probleme legate de sănătate și pierderea autonomiei** – Beneficiarii au descris dureri cronice, pierderea mobilității și dependență totală de alte persoane. Aceste situații au fost însoțite de tristețe profundă, rușine și sentimentul de inutilitate.

- **Situații de criză și suport emoțional de urgență** – Au fost înregistrate apeluri cu încărcătură emoțională intensă – tentative de suicid, violență în familie sau traume. Consilierii au oferit intervenție emoțională imediată și direcționare către structurile abilitate.

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 **325 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 iulie-septembrie au fost expediate **6 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 **121** apeluri (14 %) 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	28	SAP	2
Centre medicale/spitale	22	Ministerul Muncii și Protecției Sociale	2
APL de nivel 1	21	Inspectoratul de Poliție	2
Asistenți sociali comunitari	11	ASP	1
Consiliul Național Determinare a Dizabilității și Capacității de Muncă	10	CNAM	1
Centre de plasament pentru persoane cu dizabilități adulte	7	ATAS	1
AGSSȘI	6	Locuințe protejate	1
CTAS	4	Centrul Național de cercetare și producere a semințelor	1
Direcții asistență socială, mun. Chișinău	4	OSC	1
CCSM	3	Ministerul Sănătății	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 **30 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 - 10 cazuri

Art. 28. Dreptul la un nivel de trai adecvat și la protecția socială – 5 cazuri

Art. 6. Protecție împotriva exploatării, violenței sau abuzului – 4 cazuri

Art. 25. Dreptul la sănătate – 4 cazuri

Art. 26. Abilitare și reabilitare - 2 cazuri

Art. 24. Dreptul la educație -2 cazuri

Art. 5. Egalitatea și nediscriminarea – 1 caz

Art. 18. Libertatea de circulație și cetățenia – 1 caz

Art.27. Munca și Integrarea în muncă – 1 caz

Exemple de colaborarea interinstitucională

- Ca urmare a intervenției consilieriei, situația privind sistarea pensiei de urmaș a unui copil minor aflat în grija bunicii a fost soluționată favorabil. După ce tatăl, cetățean muntenegrean, a revenit în țară și i-a perfectat pașaportul copilului, plata pensiei fusese oprită. Intervenția a dus la clarificarea situației legale și la reluarea dreptului la pensie pentru copil.
- O mamă care îngrijește o persoană cu dizabilitate severă intelectuală s-a adresat SATGPD după ce autoritățile au refuzat să-i elibereze actul de identitate pentru fiica sa, motivând că nu este instituită o măsură de ocrotire judiciară. SATGPD a intervenit printr-un demers oficial către Agenția Servicii Publice, explicând că fără act de identitate nu se poate iniția măsura de ocrotire judiciară, ceea ce blochează accesul la mai multe drepturi pentru persoana cu dizabilități. ASP a confirmat că persoana a avut anterior un buletin de identitate, dar acesta a expirat. Deși legea prevede cine poate solicita acte pentru persoanele aflate sub tutelă, nu este clar ce se întâmplă în cazul celor care nu au tutelă, dar nu se pot reprezenta singure — o lacună legislativă care creează blocaje. Ca soluție, ASP a acceptat eliberarea unui act de identitate provizoriu, cu condiția ca mama să însoțească fiica și să prezinte răspunsul oficial. Astfel, cazul a fost rezolvat, dar rămâne necesară clarificarea legală a acestor situații.
- Prin implicarea consilieriei, cazul unei minore de 16 ani, care a recurs la o tentativă de suicid din cauza suprasolicitării și a lipsei accesului la educație, a fost direcționat către autoritățile competente. Colaborarea cu asistenta socială, Direcția pentru Protecția Copilului și Centrul de Sănătate Mintală a permis instituirea unui plan de intervenție și sprijin psihosocial pentru minoră.
- SATGPD a recepționat 2 plângeri, una prin rețeaua Viber, alta prin apel telefonic privind aplicarea violenței față de femeii. În urma intervenției consilieriei a fost sesizată STAS, Inspectoratul de Poliție. Ca urmare a implicării prompte victimele au reușit să fie scoase din mediu nociv în care se aflau.
- Colaborarea consilieriei cu AGSSȘI, referitor la o persoană cu dizabilitate severă care din data de 15.06.25 a fost suspendată din Serviciul social „Asistență Personală”, deoarece a decedat asistentul personal care îi era și soție. În urma implicării consilieriei, a fost expediat demers către DAS, pentru identificarea unui serviciu de alternativă, până la identificarea unui asistent personal, astfel reducând apariția altor situații neplăcute care pot apărea din motiv că beneficiarul a fost lăsat de unul singur.
- O persoană încadrată în grad de dizabilitate severă risca să nu poată accesa serviciile medicale necesare, deoarece medicul curant refuza să-i elibereze Forma 027/e. Motivul refuzului era necunoașterea specificului activității CREPOR, unde urma să fie internată persoana. Consiliera a intervenit prompt, explicând medicului rolul și activitatea instituției CREPOR, precum și necesitatea internării pacientului în cadrul acesteia. În urma acestei clarificări, medicul a eliberat certificatul medical necesar.
- Soluționarea situației în care o persoană încadrată în grad sever de dizabilitate, a comunicat că nu a ridicat compensația pentru transport pe o perioadă de 6 luni. În urma intervenției consilierului, s-a

constatat că apelanta, încadrată în grad sever de dizabilitate în urma examinării dizabilității nu a prezentat certificat de dizabilitate către STAS și nici nu cunoștea că achitarea compensației se achită trimestrial. Intervenția consilierului a vizat informarea persoanei pe viitor evitând asemenea situații.

- Intervenție către CCSM, pentru o persoană cu dizabilitate accentuată din copilărie, a cărei stare de sănătate mintală s-a agravat, prezentând semne de depresie ceea ce a dus la îngrijorare mamei și a surorii, necunoscând cum să o ajute. În urma intervenției consilieriei care a informat echipa multidisciplinară din cadrul centrului, aceștia sau deplasat de urgență la domiciliul familiei, oferind asistența necesară, aceștia au reușit să convingă persoana ca de 2 ori pe săptămână să se prezinte la ședința cu psihologul, ceea ce o va ajuta să depășească starea precară în care se află.
- Implicare în cazul unei persoane care a întâlnit dificultăți, atunci când a solicitat forma 088/e, pentru a depune la reexaminarea dizabilității repetate, a primit refuz din partea medicului de familie, motivând că nu este necesară reexaminare o dată ce ia fost acordată dizabilitatea fără termen. Ca urmare a intervenției SATGPD, beneficiarul urma să fie consultat de medicul traumatolog, după care deschiderea formei 088-e de către medicul de familie.

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

Pe parcursul lunilor iulie – septembrie prin intermediul SATGPD a fost acordată asistență la 62 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 iulie-septembrie 2025, SATGPD a gestionat un total de **1278 apeluri**, dintre care **891 apeluri de intrare** de la persoane cu dizabilități și membrii familiilor acestora din Republica Moldova, **62 apeluri** de la persoanele refugiate din Ucraina și **325 apeluri de ieșire** realizate de către consilierii serviciilor pentru soluționarea cazurilor complexe recepționate la serviciul.

Majoritatea apelurilor (**63%**) au vizat suportul informațional, confirmând importanța acestui serviciu pentru beneficiari în procesul de accesare a drepturilor și serviciilor sociale. Temele predominante au fost legate de drepturile fundamentale ale persoanelor cu dizabilități, procedurile de stabilire și contestare a gradului de dizabilitate, accesarea serviciilor sociale și medicale, precum și plățile sociale.

Aproximativ **20% dintre apeluri** au fost legate de consiliere psihologică, reflectând nevoia constantă de sprijin emoțional pentru persoanele cu dizabilități, dar și pentru membrii familiilor acestora — în special îngrijitori. Tematicile dominante în cadrul acestor apeluri au fost: singurătatea, lipsa sprijinului

familial, frica de viitor, dificultățile în gestionarea problemelor cotidiene și oboseala psihică acumulată în urma îngrijirii continue.

Colaborările interinstituționale au reprezentat aproximativ **15% din totalul apelurilor** și au fost esențiale pentru soluționarea cazurilor complexe, implicând coordonarea cu diverse instituții publice, autorități locale, organizații neguvernamentale și furnizori de servicii medicale sau sociale. Aceste colaborări au contribuit la rezolvarea eficientă a unor situații individuale, dar au scos în evidență și lipsa unor mecanisme clare de cooperare între instituții.

Au fost identificate **30** de cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități, dintre cele mai frecvente au vizat dreptul la protecție socială, sănătate și viață independentă, manifestate prin întâzieri în acordarea prestațiilor, acces limitat la servicii medicale și lipsa serviciilor de sprijin esențiale. Aceste cazuri arată persistența unor bariere sistemice care limitează accesul egal la servicii și sprijin. Este necesară o implicare interinstituțională mai eficientă pentru a preveni și soluționa prompt încălcările semnalate.

În această perioadă au fost identificate și probleme recurente, similare celor semnalate în trimestrele anterioare. Una dintre cele mai frecvente a fost accesul îngreunat la Serviciul social „Asistență personală”. Lipsa locurilor disponibile, moratoriul temporar asupra angajărilor și neclaritățile privind procedura de reangajare sau înscriere pe listele de așteptare sunt aspecte frecvent reclamate. Acest serviciu rămâne inaccesibil pentru multe persoane încadrate în gradul sever de dizabilitate ce necesită suportul altei persoane la îngrijire, în ciuda drepturilor lor legale. Lipsa unui mecanism de înlocuire temporară a asistenților personali în caz de concediu medical sau de odihnă rămâne o problemă critică, lăsând beneficiarii fără sprijin în perioade vulnerabile.

Persoanele cu probleme de sănătate mintală și familiile acestora se confruntă cu o lipsă acută de servicii sociale adecvate. Serviciile de tip Locuință Protejată și Casă Comunitară sunt insuficiente și nu acoperă cererea existentă pentru acest grup vulnerabil. În plus, serviciile medicale și de reabilitare psihosocială sunt limitate și nu răspund pe deplin nevoilor persoanelor cu tulburări mintale. Centrele Comunitare de Sănătate Mintală, care ar trebui să ofere sprijin specializat, se confruntă cu lipsa personalului calificat și nu dispun de echipe mobile care să intervină în comunitate. Această situație afectează grav accesul la tratament, reabilitare și incluziune socială, iar neacoperirea acestor nevoi reflectă o lacună majoră în sistemul de suport destinat persoanelor cu probleme de sănătate mintală.

De asemenea, a fost semnalată în mod repetat lipsa serviciilor de tip respiro pe întreg teritoriul țării, mai ales în rândul familiilor care îngrijesc persoane cu probleme de sănătate mintală. Absența acestor servicii contribuie la epuizarea fizică și psihică a îngrijitorilor și afectează calitatea îngrijirii oferite beneficiarilor.

S-a menținut un flux constant de apeluri legate de accesul la servicii medicale, venite din partea persoanelor cu dizabilitate, vârstnicilor și altor categorii vulnerabile. Cele mai frecvente probleme semnalate au fost dificultățile de programare la specialiști, lipsa personalului medical, comportamentul neadecvat al unora dintre angajați, precum și lipsa unei reacții eficiente din partea Liniei Verzi a Ministerului Sănătății.

În urma intervenției și monitorizării în cazul unei persoane cu dizabilitate intelectuală severă, s-a identificat o problemă sistemică ce ține de lipsa unor prevederi legale clare privind documentarea persoanelor care nu pot acționa în nume propriu și nu au instituită o măsură de ocrotire judiciară. Legislația actuală reglementează doar situațiile în care persoana este deja sub tutelă, fără a oferi

soluții pentru cazurile în care măsura de ocrotire nu poate fi inițiată tocmai din cauza lipsei unui act de identitate. Această lacună legislativă generează blocaje administrative și limitează accesul persoanelor cu dizabilități la drepturi fundamentale, inclusiv protecție socială, servicii medicale și proceduri judiciare. Este necesară revizuirea cadrului legal pentru a asigura un mecanism clar de reprezentare și documentare a acestor persoane, astfel încât să fie garantat accesul lor nediscriminatoriu la servicii și drepturi.

SATGPD a oferit, în acest trimestru, informare, consiliere și ghidare personalizată, precum și sprijin psihologic persoanelor cu dizabilități, membrilor familiilor lor și altor categorii vulnerabile, inclusiv refugiați. Activitatea din această perioadă evidențiază faptul SATGPD nu este doar o sursă de informații, ci și un spațiu sigur unde oamenii își pot exprima grijile și pot primi sprijin real. Totodată, datele acumulate scot în evidență probleme structurale persistente din sistemul de protecție socială, care necesită intervenții și soluții coordonate la nivel instituțional și guvernamental.

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

14 octombrie 2025

