



MINISTERUL MUNCII ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE



RAPORT DE ACTIVITATE
Iulie-Septembrie 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 iulie -septembrie consilierii SATGPD au recepționat **881** apeluri de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, cetățeni ai Republicii Moldova și **58** 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 iulie-septembrie au fost efectuate **342** apeluri de ieșire și expediate **7** demersuri. În total, pe parcursul trimestrului trei al anului 2026 echipa SATGPD a prelucrat **1281 apeluri**.

Tabel 1 Date generale privind activitatea SATGPD iulie-septembrie 2026

Date generale		Valori numerice
Total apeluri prelucrate iulie-septembrie		1281
Numărul de apeluri recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova		881
Numărul de apeluri recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora refugiate din Ucraina		58
Apeluri de ieșire /intervenții		342
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)	592
	Secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității)	178
	Persoane în etate	29
	Membrii comunității fără dizabilitate	80
	Necunoscut	2
Numărul apelanților după gradul de dizabilitate		
	Dizabilitate severă	301
	Dizabilitate accentuată	419
	Dizabilitate medie	28

	Necunoscut	22
Numărul apelanților care au accesat pentru prima dată sau repetat serviciu		
	Beneficiari noi (accesat pentru prima dată serviciul)	250
	Beneficiari repetați (accesat anterior serviciul)	631
Distribuția apelurilor telefonice după criteriul de gen		
	Femei	509
	Bărbați	371
	Necunoscut	1
Distribuția apelurilor telefonice după mediul de reședință al apelanților		
	Comunitate	693
	Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități	134
	Servicii sociale Locuințe Protejate, Case Comunitare	42
	Necunoscut	12
Distribuția apelurilor în funcție de asistența acordată		
	Suport informațional	375
	Consiliere psihologică	299
	Colaborări interinstituționale	117
	Alte apeluri	90
Acțiuni pentru soluționarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități		
	Demersuri expediate	7

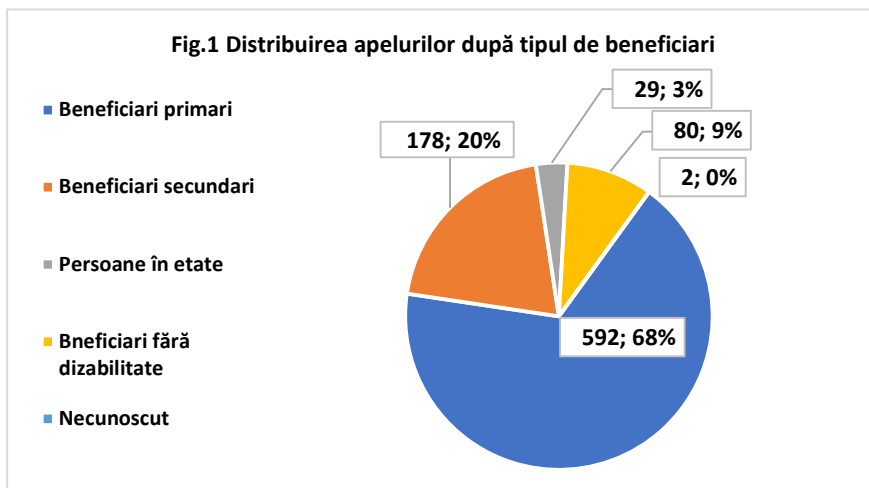
Caracteristica apelurilor de intrare preluate de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova

I. Distribuția apelurilor după profilul apelanților

În perioada iulie -septembrie au fost înregistrate **250 de apeluri noi (28% din total)**, provenite de la beneficiari care au contactat pentru prima dată serviciul SATGPD. Alte **631 de apeluri (72%)** au fost apeluri repetate, provenite de la persoane care au accesat serviciul de două sau de mai multe ori.

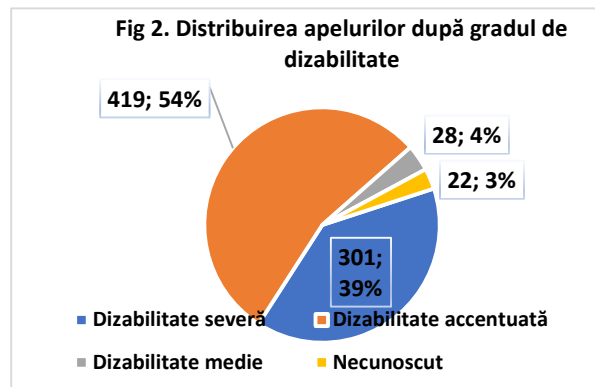
Din numărul total de apeluri, **592 apeluri (68%)** au fost recepționate de la beneficiari primari, persoane cu dizabilități, **178 (20%)** au fost de la beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității ce au solicitat, informații, suport pentru persoanele cu dizabilități), **29 (3%)** apeluri de la persoanele în etate, iar

80 (9%) apeluri au fost recepționate de la membrii comunității fără dizabilitate însă persoanele au fost redirectionate către serviciile de care aveau nevoie, în cazul la **2 apeluri** nu a fost posibil de identificat profilul apelanților și astfel este inclus în categoria necunoscute (**Fig. 1**).



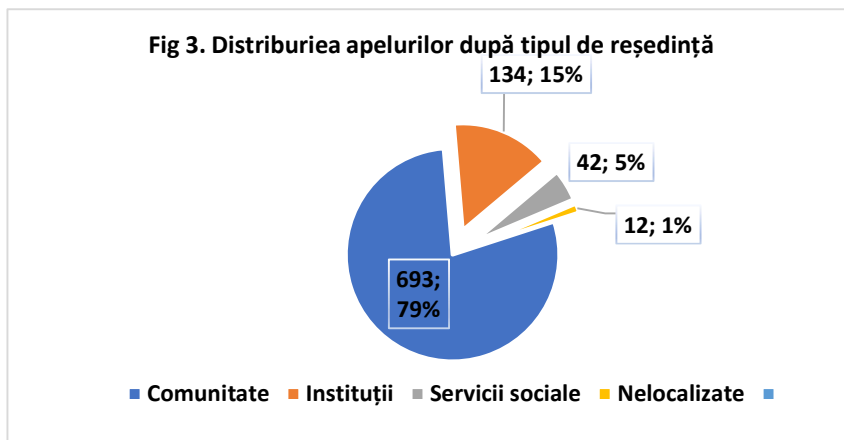
II. Distribuția apelurilor în funcție de tipul de dizabilitate

Pe parcursul lunilor iulie-septembrie din totalul de **881 apeluri**, **770** au constituit apeluri recepționate de la persoanele cu dizabilități și membrii familiilor acestora. Persoanele cu dizabilități care au apelat aveau următoarele grade de dizabilitate: gradul sever de dizabilitate - **301 (39%)**, gradul accentuat de dizabilitate - **419 (54%)**, gradul mediu de dizabilitate - **28 (4%)** și grad necunoscut nu a fost posibil de identificat gradul de dizabilitate **22 (3%)** (Fig.2).



III. Distribuția apelurilor în funcție de mediul de reședință

Din numărul total de apeluri de intrare **881** recepționate la SATGPD, **693 apeluri (79 %)** sunt din comunitate, **134 apeluri (15 %)** sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), **42 apeluri (5%)** din serviciile sociale de tip Locuință Protejată, În cazul la **12 apeluri (1 %)** n-a fost posibil de identificat localitatea, sunt incluse în categoria nelocalizate (Fig. 3).



IV. Distribuția apelurilor după profilul teritorial

Cele **693 apeluri (79 %)** din comunitate au fost recepționate din următoarele raioane:

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

Localitate	Apeluri	Localitate	Apeluri
Chișinău	143	Șoldănești	9
Cimișlia	130	Ialoveni	9
Nisporeni	56	Edineț	7
Hîncești	26	Glodeni	7
Călărași	24	Dondușeni	7
Drochia	24	Fălești	6
Orhei	23	Ștefan Vodă	6
Soroca	21	Anenii Noi	6
Cahul	20	Strășeni	5

Bălți	19	Rezina	5
Criuleni	19	Basarabesca	5
Sângerei	16	Râșcani	5
Căușeni	15	Leova	4
Briceni	15	Comrat	4
Florești	13	Cantemir	4
Ungheni	12	Ceadâr-Lunga	2
Transnistria	11	Telenești	1
Ocnița	10	Dubăsari	1

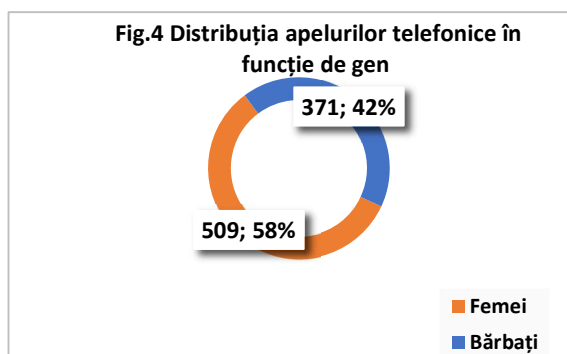
Tabel 3. Numărul apelurilor în funcție de localizare (din servicii sociale)

Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD),	Serviciile Locuința Protejată (LP)
CPTPD Bălți (134 apeluri)	- LP din s. Pârlița, r-ul Bălți (41 apeluri) - LP din or. Orhei (1 apeluri)

V. Distribuția apelurilor conform indicatorilor demografici

În lunile iulie-septembrie se menține tendința lunilor precedente prin care numărul de apeluri recepționate de la femei este mai mare de cât cele recepționate de la bărbați.

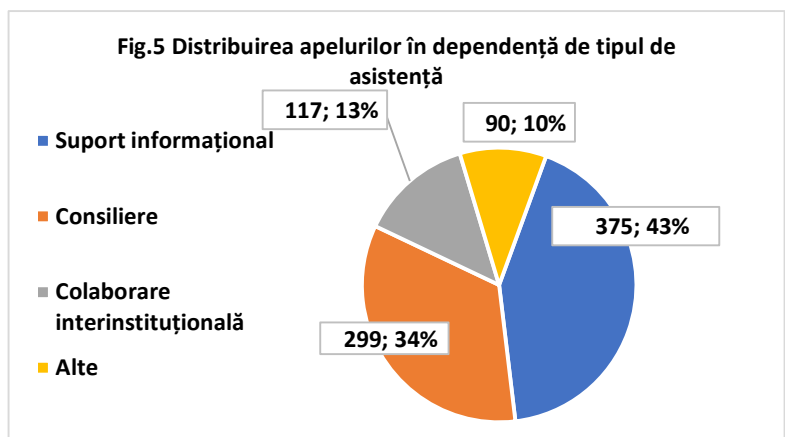
Astfel, din totalul de **881 de apeluri** înregistrate, **509 de apeluri (66%)** au fost efectuate de către femei, iar **371 apeluri (42%)** de către bărbați, în cazul la 1 apel nu a fost posibil de identificat genul (Fig. 4).



VI. 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 **742** apeluri preluate (Fig.5):

- în **375 apeluri (43 %)** a fost oferit **suport informațional** din diverse domenii, fiind tot odată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- în **299 apeluri (34 %)** a fost oferite **servicii de consiliere**, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;
- în **117 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 90 apeluri (10 %) - apeluri de cercetare**, prin aceste apeluri persoanele au testat funcționalitatea serviciului, 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 iulie-septembrie **suport informațional** a fost oferit în cazul la **375 apeluri**, care reprezintă **43 %** din totalul de apeluri de **881**. Astfel apelanții SATGPD au solicitat și au primit asistență informativă privind drepturile persoanelor cu dizabilități în corespundere cu legislația națională, care cuprinde diferite aspecte:

- Procedura de stabilire/reexaminare a gradului de dizabilitate și contestarea deciziilor CNDDCM.
- Activarea poliței de asigurare medicală pentru îngrijitorii persoanelor cu dizabilități.
- Programarea și accesarea serviciilor medicale specializate.
- Condițiile de acordare a ajutorului social.
- Recalcularea pensiei de dizabilitate.
- Accesarea Serviciului social „Asistență personală”.
- Accesarea Serviciului social „Îngrijire socială la domiciliu”.
- Accesarea serviciilor pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală.
- Servicii și prestații pentru copiii cu dizabilități. Accesarea pensiei de urmaș pentru copiii cu dizabilități.
- Procedura de instituire a măsurilor de ocrotire juridică (tutelă, curatelă).
- Accesarea biletelor balneo-sanatoriale.
- Drepturile și facilitățile persoanelor cu dizabilități la angajare.
- Restanțele și modalitatea de acordare a compensației pentru transport.
- Accesarea serviciilor de tip Respiro.
- Modalitatea de acțiune în cazul amenințărilor sau conflictelor cu alte persoane.
- Accesarea eco-voucherelor.
- Condițiile de acordare a locuințelor sociale.
- Procedura de obținere a aparatelor auditive și altor echipamente asistive specifice.
- Procedura de reînnoire a cardului social.
- Serviciul militar obligatoriu pentru tinerii cu dizabilități aflați peste hotare.
- Măsuri de protecție în cazurile de violență verbală și psihico-emoțională.
- Informarea privind procedura de înregistrare pentru acordarea compensației la căldură în sezonul rece 2026-2027.
- Solicitarea produselor igienice și de primă necesitate pentru familiile vulnerabile.

- Oferirea datelor de contact ale instituțiilor și organizațiilor relevante.

Analiza solicitărilor de suport informațional din trimestrul III 2026 evidențiază că persoanele cu dizabilități și membrii familiilor acestora au solicitat cel mai frecvent informații privind accesarea prestațiilor sociale, serviciilor sociale, serviciilor medicale, reexaminarea gradului de dizabilitate și drepturile îngrijitorilor. În toate cele trei luni s-au menținut solicitările referitoare la Serviciul social „Asistență personală”, activarea poliței medicale pentru îngrijitori, accesarea ajutorului social, serviciile CNDDCM și accesul la servicii medicale specializate. Totodată, au fost identificate și teme specifice anumitor perioade, procedura de înregistrare pentru compensați la căldură, serviciul militar al tinerilor cu dizabilități, eco-voucherele sau accesarea locuințelor sociale, ceea ce reflectă diversitatea necesităților și problemelor cu care se confruntă persoanele cu dizabilități și familiile acestora.

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 iulie-septembrie, în cazul la **299 apeluri (34 %)** de apeluri recepționate persoanele au beneficiat de servicii de consiliere. Comparativ cu semestrul II al anului 2026, se constată o creștere semnificativă a numărului de apeluri în cadrul cărora a fost acordat suport psihologic. Dacă în semestrul II au fost înregistrate 154 apeluri (21% din totalul apelurilor), în trimestrul III al anului 2026 numărul acestora a ajuns la 299 apeluri (34% din totalul apelurilor). Astfel, numărul solicitărilor de suport psihologic a crescut cu 145 apeluri, ceea ce reprezintă o creștere de aproximativ 94% comparativ cu semestrul II.

Această evoluție indică o nevoie tot mai mare de suport emoțional și psihologic în rândul beneficiarilor SATGPD, serviciul fiind solicitat frecvent pentru gestionarea dificultăților emoționale, situațiilor de criză, stresului, anxietății, relațiilor familiale și altor probleme cu impact asupra stării de bine a persoanelor cu dizabilități și a familiilor acestora.

Cele mai frecvente probleme psihologice abordate pe parcursul la trei luni:

- Anxietate și stări de îngrijorare.
- Stres emoțional cauzat de probleme de sănătate sau sociale.
- Sentimente de singurătate și izolare socială.
- Conflicte familiale și relații tensionate cu membrii familiei.
- Lipsa suportului emoțional din partea familiei.
- Dificultăți de adaptare la dizabilitate și la limitările funcționale.
- Sentimente de neputință și descurajare.
- Probleme de comunicare și relaționare.
- Necesitatea dezvoltării strategiilor de gestionare a emoțiilor.
- Necesitatea consolidării încrederii în sine și a sentimentului de valoare personală.
- Violență verbală și psihologică în familie.
- Abuz și neglijare.
- Frica de instituționalizare sau de schimbarea locului de trai.
- Dificultăți de adaptare după pierderea unei persoane apropiate.
- Gestionarea situațiilor de criză familiale.
- Sentimentul de discriminare din cauza dizabilității.

- Probleme privind asumarea rolului de îngrijitor.
- Necesitatea orientării către servicii specializate de sănătate mintală.

Problemele abordate în cadrul consilierii psihologice pe parcursul trimestrului III 2026 au vizat preponderent anxietatea, stresul emoțional, sentimentele de singurătate și izolare socială, dificultățile de adaptare la dizabilitate, conflictele familiale și lipsa suportului emoțional. Totodată, consilierii au intervenit în situații de violență, neglijare, discriminare, precum și în cazuri ce au necesitat suport pentru gestionarea emoțiilor, creșterea rezilienței psihologice și orientarea către servicii specializate de sănătate mintal

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 iulie- septembrie au fost efectuate **342 de apeluri de ieșire** către diverse instituții, persoane fizice sau juridice și expediate **7 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 cazul a **117 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	Instituție	Valoarea de referință/cazuri
Structurile teritoriale de asistență socială	40	Sanatoriu „Codru” Călărași	1
Centre medicale / spitale	30	Agenția de Guvernare Electronică	1
APL de nivel I	26	Enter SRL	1
CNDDCM	11	STANIPLAST SRL	1
ATAS	5	Centrul „Tony Hawks”	1
DAS	4	Locuință Protejată	1
CTAS	4	Centrul Comunitar de Sănătate Mintală	1
CPTPD	3	CREPOR	1
ATOFM	2	Școală Profesională	1
CNAM	2	ASP	1
Oficiul Poștal	2	Ministerul Sănătății	1
Consiliul Raional	2	UNHCR	1
MAI / Inspectoratul de Poliție	2	Direcția Principală Sănătate și Protecție Socială UTA Găgăuzia	1
Sanatoriu „Speranța” Vadul lui Vodă	1	SRL Linella	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 **42 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 – 18 cazuri
- Art. 28 – Dreptul la un nivel de trai adecvat și la protecția socială – 11 cazuri
- Art. 25 – Dreptul la sănătate – 4 cazuri
- Art. 9 - Accesibilitate – 2 cazuri
- Art. 26 – Abilitare și reabilitare – 2 cazuri
- Art. 27 - Munca și integrarea în muncă – 2 cazuri
- Art. 24 - Dreptul la educație – 1caz
- Art. 17 - Protejarea integrității personale – 1 caz
- Art. 7 – Copii cu dizabilitati – 1caz

Exemple de colaborarea interinstituțională

1. În urma apelului unei mame care îngrijește de fiul său cu dizabilitate severă în vârstă de 27 de ani, s-a constatat că aceasta nu beneficia de asigurare medicală obligatorie în calitate de îngrijitor, deși avea acest drept. Ca urmare a intervenției consilierii SATGPD către STAS Drochia, situația a fost clarificată, fiind confirmat dreptul mamei de a beneficia de asigurare medicală din contul statului în calitate de îngrijitor. Totodată, apelanta a fost informată despre procedura de obținere a acestui drept și despre actele necesare pentru depunerea cererii.
2. Intervenția a vizat o persoană cu dizabilitate severă care s-a adresat la serviciu, comunicând dificultățile întâmpinate în accesarea serviciilor medicale specializate. Persoana avea probleme de sănătate care necesita intervenție chirurgicală într-o instituție medicală de nivel republican. Pentru a fi direcționată către instituția spitalicească republicană, era nevoită să fie consultată de medicul chirurg la nivel raional, însă programarea disponibilă era peste aproximativ o lună și jumătate, iar starea de sănătate a acesteia se agrava. În urma intervenției consilierii SATGPD, persoana a fost sprijinită în facilitarea accesului la consultația medicului chirurg într-un termen mai apropiat. Ulterior, aceasta a fost programată pentru investigații la un spital republican după care a fost programată pentru intervenția chirurgicală.
3. S-a intervenit în cazul unei persoane cu dizabilitate accentuată care a sesizat faptul că a transmis mașina de spălat la reparație în baza garanției, însă aceasta nu i-a fost returnată în termenul promis. Deși a contactat în repetate rânduri reprezentanții magazinului, primirea aparatului era amânată de fiecare dată, fără o soluționare concretă a situației. Consiliera serviciului a contactat reprezentanții magazinului Enter, cazul a fost discutat cu ei pentru a identifica o soluție. Ulterior persoana a fost informată că poate beneficia de înlocuirea produsului și a fost invitată la magazin pentru a-și alege o mașină de spălat nouă.
4. Apelanta, primar într-o localitate rurală, a solicitat suport pentru identificarea unei soluții de plasament într-un serviciu social pentru o persoană cu dizabilitate severă, victimă a violenței domestice exercitate de fratele său. Temporar, persoana era găzduită de o locuitoare din comunitate, însă aceasta nu a mai putut asigura suportul necesar. La nivel local nu fusese identificată o soluție imediată, iar revenirea în familia agresorului nu era oportună în contextul situației de violență. Consiliera a contactat Șefa ATAS Nord pentru

examinarea posibilităților de intervenție. În urma discuției, s-a confirmat disponibilitatea unui serviciu social specializat destinat victimelor violenței, fiind facilitată stabilirea contactului dintre reprezentanții serviciului și autoritatea publică locală. Datorită intervenției și colaborării interinstituționale, persoana cu dizabilități a fost plasată într-un serviciu social specializat pentru victimele violenței.

5. S-a intervenit în cazul unui părinte care a solicitat suport pentru ridicarea buletinului de identitate al fiicei sale cu dizabilitate severă, care nu se putea deplasa la Centrul Multifuncțional din motive de sănătate. În urma discuțiilor cu reprezentanții instituției, s-a confirmat că actul poate fi eliberat doar titularului. Cu sprijinul organizației Keystone Moldova, a fost asigurat transport adaptat și suport pentru deplasare, iar beneficiara a reușit să ridice personal buletinul de identitate. Instituția a manifestat deschidere și cooperare în soluționarea situației.
6. Apelanta, persoană cu dizabilitate accentuată, a solicitat suport deoarece întâmpina dificultăți în relația cu angajatorul privind prezentarea documentelor ce confirmă dizabilitatea și acordarea facilităților prevăzute de lege. Consiliera a discutat cu reprezentanții angajatorului, a oferit informații despre drepturile persoanelor cu dizabilități și a sprijinit apelanta în prezentarea documentelor necesare. În urma intervenției, situația a fost soluționată, iar programul de muncă al apelantei a fost adaptat la necesitățile acesteia.
7. Apelantul a solicitat suport după ce medicul de familie a refuzat inițierea Fișei medicale 088/e necesare pentru reexaminarea gradului de dizabilitate, invocând refuzul acestuia de a se vaccina. Consiliera a discutat cazul cu medicul, care și-a menținut poziția și a refuzat inițierea procedurii. Având în vedere refuzul persistent al medicului și riscul afectării dreptului apelantului la reexaminarea gradului de dizabilitate, consiliera a expediat demersuri către Ministerul Sănătății, Consiliul Raional și CNAM, solicitând analiza situației și intervenția autorităților competente pentru soluționarea cazului. În urma colaborării interinstituționale și a demersurilor întreprinse, instituția medicală a reexaminat situația, iar apelantul a fost invitat pentru perfectarea Fișei medicale 088/e și continuarea pregătirii dosarului pentru reexaminarea a gradului de dizabilitate.
8. S-a intervenit în cazul unei apelante al cărei scaun rulant a fost avariat într-un accident rutier, iar persoana implicată a părăsit locul incidentului. În vederea clarificării situației, consiliera a colaborat cu reprezentanții Inspectoratului de Poliție, menținând comunicarea cu ofițerul responsabil de investigarea cazului și monitorizând evoluția acestuia. În cadrul discuțiilor, au fost analizate informațiile disponibile și măsurile întreprinse pentru identificarea persoanei responsabile de accident. Consiliera a asigurat informarea continuă a apelantei cu privire la acțiunile realizate de autorități și stadiul examinării cazului. Ulterior, apelanta a comunicat că persoana implicată a contactat-o direct, iar situația a fost soluționată pe cale amiabilă.
9. A fost acordat suport pentru soluționarea unei situații privind neachitarea indemnizației pentru concediu medical. În urma verificărilor și a colaborării cu instituțiile responsabile, a fost identificată o neconcordanță în sistemul informațional, care a fost ulterior remediată fiind posibilă achitarea plăților restante.
10. A fost acordat suport în soluționarea unui caz de violență asupra unui copil cu dizabilitate severă din cadrul unei instituții de educație timpurie, precum și a unor dificultăți privind incluziunea acestuia în procesul educațional. În urma intervenției SATGPD și a sesizării instituțiilor responsabile, cazul a fost examinat, fiind întreprinse măsuri corespunzătoare. Ca rezultat, cadrul didactic vizat a fost eliberat din funcție, iar copilul a beneficiat de

evaluare de către SAP, fiind elaborate recomandări pentru Programul Educațional Individualizat (PEI), în vederea asigurării unei incluziuni educaționale adecvate.

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

Pe parcursul lunilor iulie-septembrie prin intermediul SATGPD a fost recepționate la 58 apeluri de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoane în etate refugiate din Ucraina după cum urmează:

- Iulie– 14 apeluri
- August – 25 apeluri
- Septembrie – 19 apeluri

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

1. Suport informațional

Suport informațional a fost acordat unui număr de **42 persoane**, 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

La 4 beneficiari a fost acordat suport psihologic orientat spre gestionarea dificultăților emoționale și identificarea resurselor personale de adaptare.

CONCLUZII

SATGPD a continuat să reprezinte un mecanism important de suport pentru persoanele cu dizabilități și familiile acestora, în trimestrul III al anului 2026 fiind prelucrate 1281 de apeluri, ceea ce demonstrează necesitatea și relevanța serviciului la nivel național.

Majoritatea apelurilor (72%) au fost efectuate de beneficiari care au accesat serviciul în mod repetat, ceea ce reflectă încrederea beneficiarilor în SATGPD și necesitatea unui suport continuu pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă.

Persoanele cu dizabilitate severă și accentuată au constituit principalul grup de beneficiari ai serviciului, reprezentând 93% din totalul apelanților cu dizabilități, fapt ce evidențiază nivelul ridicat de dependență de informație, suport și intervenție specializată.

Solicitările de suport informațional au rămas predominante, beneficiarii manifestând un interes constant pentru accesarea prestațiilor sociale, serviciilor sociale și medicale, precum și pentru clarificarea drepturilor prevăzute de legislație.

Se constată o creștere semnificativă a necesității de suport psihologic, numărul apelurilor de consiliere crescând cu aproximativ 94% comparativ cu semestrul II al anului 2026, ceea ce indică amplificarea dificultăților emoționale și psihosociale în rândul beneficiarilor.

Problemele abordate în cadrul consilierii psihologice au vizat preponderent anxietatea, stresul, izolarea socială, conflictele familiale, lipsa suportului emoțional și dificultățile de adaptare la dizabilitate, confirmând necesitatea dezvoltării serviciilor de suport psihosocial în comunitate.

În trimestrul III au fost identificate 42 de cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu

dizabilități, cele mai frecvente vizând dreptul la viață independentă și integrare în societate, precum și dreptul la protecție socială și nivel de trai adecvat.

Soluționarea problemelor semnalate de beneficiari a necesitat o colaborare activă cu instituțiile publice și private, cele mai implicate fiind structurile teritoriale de asistență socială, instituțiile medicale și autoritățile publice locale, fapt care confirmă importanța cooperării interinstituționale în protecția drepturilor persoanelor cu dizabilități.

Cazurile gestionate de SATGPD demonstrează că persoanele cu dizabilități continuă să întâmpine bariere în accesarea serviciilor sociale, medicale, educaționale și de protecție socială, iar intervențiile realizate au contribuit la restabilirea drepturilor, facilitarea accesului la servicii și îmbunătățirea incluziunii sociale a beneficiarilor

Managera SATGPD, Diana Tudos
19 octombrie 2026

