

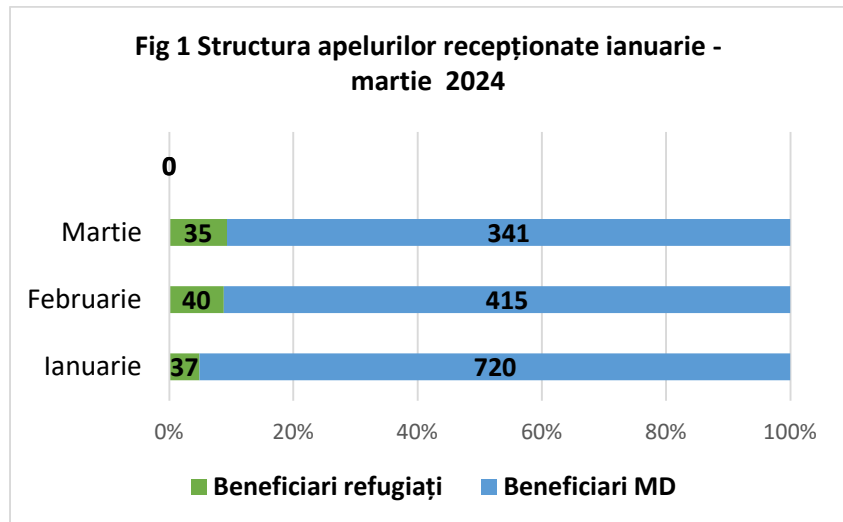


## RAPORT DE ACTIVITATE Ianuarie -Martie 2024

### SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU PERSOANE CU DIZABILITĂȚI (SATGPD) **0 800 10 808**

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități (SATGPD) este un serviciu național ce oferă sprijin persoanelor cu dizabilități care necesită protecție, suport și informare. Prin intermediul numărului național **080010808**, acest serviciu este disponibil 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână, acoperind întregul teritoriu al țării. SATGPD oferă suport anonim, gratuit și confidențial, fiind accesibil atât de pe telefoanele fixe, cât și de pe cele mobile. Persoanele pot beneficia de serviciu în mod direct prin intermediul aplicațiilor Viber, Skype, SMS la numărul de telefon **060601549**.

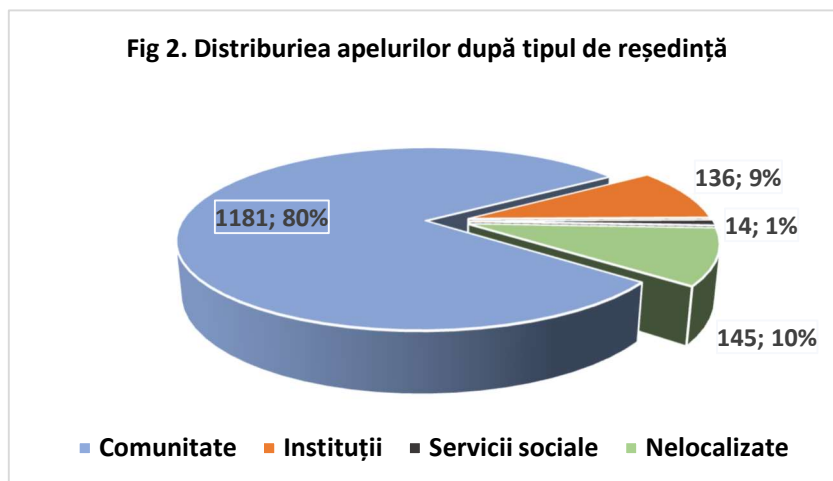
În perioada ianuarie - martie 2024, consilierii SATGPD au înregistrat un total de **1588 de apeluri**. Aceste apeluri au provenit atât de la persoanele cu dizabilități și membrii familiilor acestora din Republica Moldova, cât și de la persoanele cu dizabilități refugiate din Ucraina. Din totalul apelurilor primite, **1476 apeluri** au fost recepționate de la beneficiarii serviciului din Republica Moldova, în timp ce **112 de apeluri** au fost înregistrate de la persoanele refugiate din Ucraina (conform Fig. 1).



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

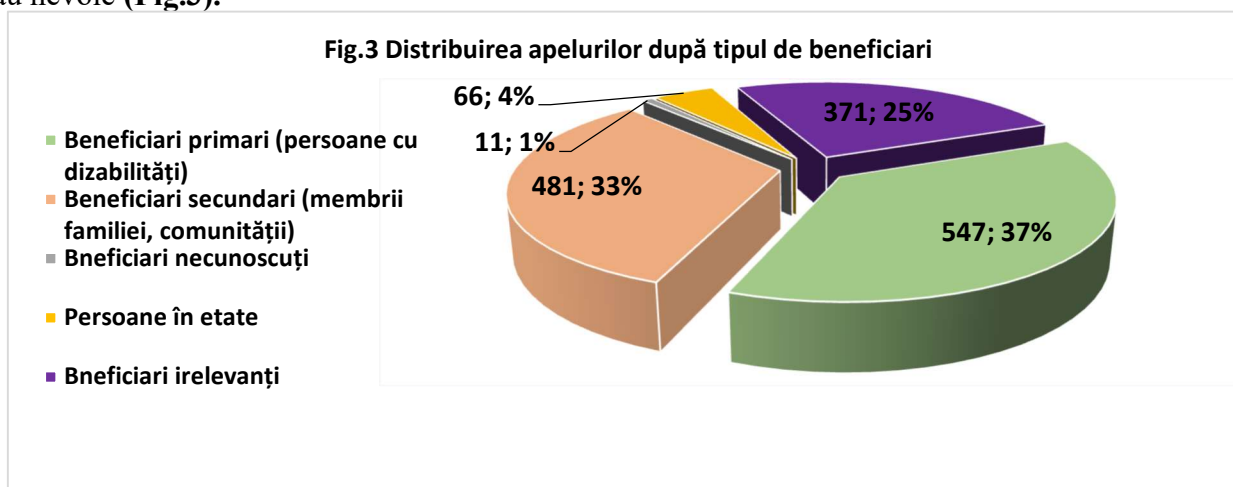
#### I. Distribuția apelurilor în funcție de mediul de reședință

Din numărul total de apeluri recepționate la SATGPD, **1181 apeluri (80%)** sunt din comunitate, **136 apeluri (9%)** sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), **14 apeluri (1%)** din serviciile sociale de tip Locuință Protejată. În cazul a **145 apeluri (10%)** locația nu a fost posibil de determinat (Fig.2).



## II. Distribuția apelurilor după profilul apelanților

În perioada de raportare au fost înregistrate **1057 apeluri primare** (71% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD. Alte **419 apeluri** (29% din totalul apelurilor) sunt repetate, persoanele au accesat serviciul repetat. Din numărul total de apelanți, **547 (37%)** au fost persoane cu dizabilități, **481 (33%)** au fost beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității ce au solicitat, informații, suport pentru persoanele cu dizabilități), **66 (%)** au fost persoane în etate, **11 (1%)** apeluri necunoscute, nu a fost posibil de identificat tipul de beneficiar, deoarece apelanții nu au dorit să răspundă la această întrebare, iar **371 (25%)** apeluri au fost catalogate drept irelevante serviciului, însă persoanele au fost redirecționate către serviciile de care aveau nevoie (Fig.3).



## III. Distribuția apelurilor după profilul teritorial

Cele **1181 apeluri (80%)** din comunitate, au fost recepționate din următoarele localități:

**Tabel 1. Numărul apelurilor în funcție de localizare (din raioane)**

Raion	Apeluri	Raion	Apeluri
mun. Chișinău	225	Hâncești	36
Bălți	53	Criuleni	17
Soroca	42	Căușeni	30
Ialoveni	35	Drochia	34
Cimișlia	30	Edineț	40
Cahul	27	Anenii-Noi	25
Nisporeni	41	Ocnița	18
Strășeni	27	Cantemir	19
Ungheni	30	Dondușeni	23
Telenești	61	Briceni	15
Sângerei	35	Dubăsari	5
Orhei	41	Rezina	18
Fălești	43	Leova	21
Călărași	28	Șoldănești	25
Glodeni	29	Taraclia	7
Ștefan Vodă	24	Comrat	5
Rîșcani	34	Basarabeasca	5
Florești	28	Ceadâr-Lunga	3
		Vulcănești	1
		Transnistria	1

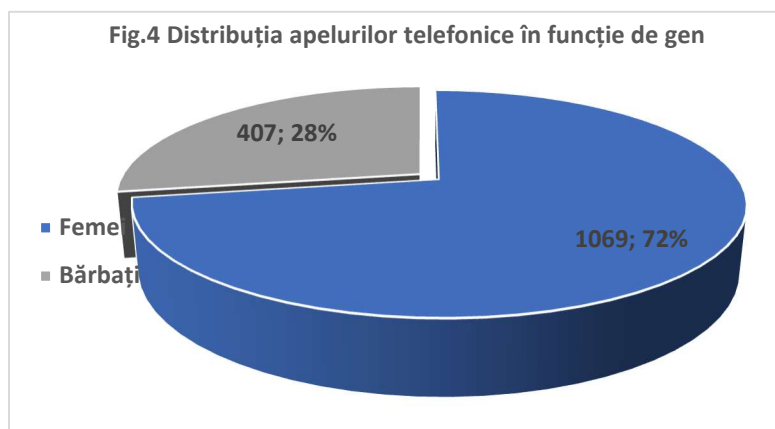
Apelurile parvenite din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD) și din cadrul Serviciilor sociale Locuința Protejată (LP) sunt distribuite în felul următor:

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

Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD) Serviciilor Locuința Protejată (LP)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CPTPD Bălți (113 apeluri)</li> <li>• CPTPD Cocieri (21 apeluri)</li> <li>• CPTPD Bădiceni (2 apel)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LP din s. Pârlița, r-nul Bălți (9 apeluri)</li> <li>• LP Orhei (5 apeluri)</li> </ul>

#### IV. Distribuția apelurilor conform indicatorii demografici

În perioada ianuarie-martie 2024, se observă o continuitate a tendinței din trimestrele anterioare, unde predomină apelurile efectuate de către femei în raport cu cele efectuate de către bărbați. Din totalul de 1476 de apeluri înregistrate, 1069 (72%) au fost inițiate de către femei, în timp ce 407 apeluri (28%) au fost realizate de către bărbați. Această discrepanță indică o diferență de 44% între numărul de apeluri efectuate de

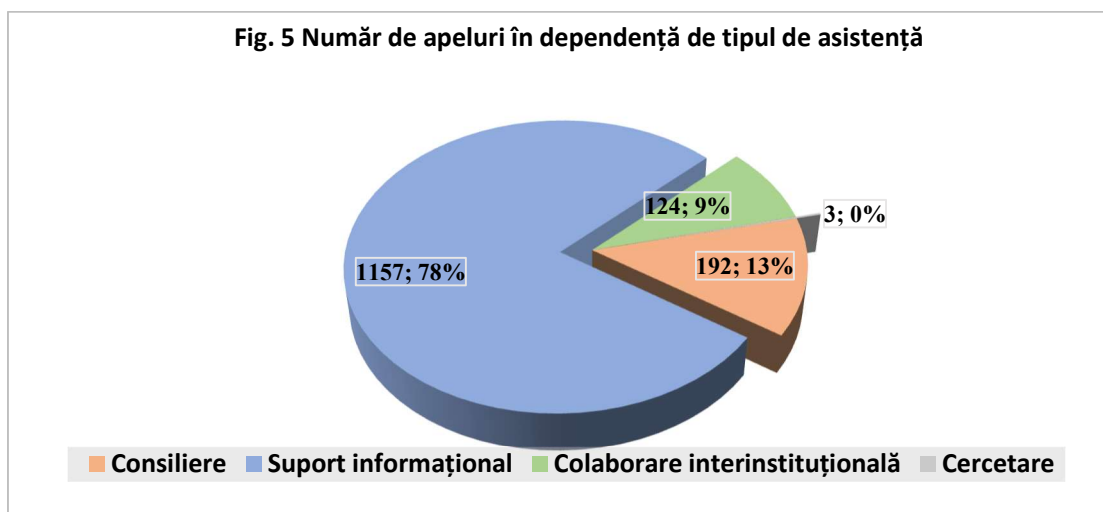


femei și cel efectuat de către bărbați (Fig.4).

## V. Distribuția apelurilor conform tipul de asistență

Apelurile parvenite în perioada de raportare au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de 1476 apeluri preluate (Fig.5):

- 1157 apeluri (78%) a fost oferit *suport informațional* în diverse domenii, fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- 192 apeluri (13%) apelanților a fost oferit *servicii de consiliere*, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;
- 124 apeluri (9%) a fost necesară *colaborarea interinstituțională* pentru a oferi suport în soluționarea dificultăților sesizate de către persoanele cu dizabilități sau rudele acestora;
- 3 apeluri (0%) - *apeluri de cercetare*, prin aceste apeluri persoanele au testat funcționalitatea serviciului și nu au abordat o problemă relevantă.



### Caracteristica apelurilor telefonice în funcție de asistența acordată

**Apeluri de informare:** În perioada ianuarie-martie, s-au înregistrat un total de 1157 de apeluri (reprezentând 78% din totalul de apeluri) în care persoanele au beneficiat de suport informațional. Beneficiarii SATGPD au solicitat și au primit asistență informativă cu privire la diverse aspecte:

#### 1. Suport financiar

- Plata unică de 5000 lei pentru familii cu copii cu dizabilități severe.
- Plăți unică de 5000 lei pentru persoanele cu grad sever de dizabilitate încadrați în serviciul social de Asistență personală.
- Plata unică de 3000 lei pentru persoanele în etate născute până la anul 1945.
- Compensații de 800 lei/ajutor la contor în perioada rece a anului pentru familiile cu grade de vulnerabilitate extremă și foarte ridicată care se încălzesc cu lemne.

#### 2. Suport procedural

- Asistență în procesul de depunere a cererilor pentru compensații la energie electrică și gaz.
- Suport în procesul de depunere a contestațiilor în programul Ajutor la Contor.

- Informare privind modificările legislative referitoare la cererea de ajutor social și procedura de stabilire și plată a acestuia.
  - Proceduri de examinare primară și repetată a gradului de dizabilitate, precum și contestarea deciziilor CNDDCM privind stabilirea gradului de dizabilitate.
- 3. Suport în accesarea de servicii**
- Informații despre serviciile și prestațiile sociale destinate persoanelor cu dizabilități.
  - Ghidare în accesarea informațiilor privind procedura de a solicita suportul organelor de poliție și a serviciilor juridice gratuite oferite de stat.
  - Suport informațional privind protecția femeii aflate în situații de risc și violență domestică.
  - Accesul la educație și incluziunea copiilor preșcolari cu dizabilități.
- 4. Suport medical**
- Modalitatea de a beneficia de servicii medicale de urgență și investigații medicale compensate.
  - Posibilitatea de accesa servicii de reabilitare și servicii balneo-sanatoriale.
  - Acces la produse de îngrijire paliativă pentru persoanele imobilizate.
- 5. Suport informațional general**
- Informații de contact ale instituțiilor responsabile de furnizarea de servicii pentru persoanele cu dizabilități.
  - Informații despre procedura de sesizare a neconcordanțelor în factura de gaz emisă de către SA Moldova GAZ.
  - Informare despre modalitatea de valorificare a voucherelor din cadrul programului ECO Voucher.

**Apeluri de consiliere:** În perioada de raportare în cazul la **192 apeluri (13%)** persoanele au beneficiat de servicii de consiliere.

Persoanele cu dizabilități din Centrele de plasament temporare și din comunitate resimt în mod evident nevoia de comunicare și ghidare în luarea deciziilor. Acest lucru indică un deficit de suport emoțional și psihologic în rândul acestor persoane, fiind necesară o atenție deosebită pentru îmbunătățirea acestui aspect. Neliniștea și nesiguranța legate de viitor, în special din cauza lipsurilor financiare, sunt principalele motive pentru care persoanele cu dizabilități din comunitate solicită consiliere la SATGPD. Pentru a ajuta la reducerea acestor emoții negative, li s-a oferit suport psiho-emoțional, validându-le emoțiile și identificând pașii necesari pentru a diminua frica, anxietatea și stresul. În continuare rămâne relevantă problema legată de izolarea socială a persoanelor cu dizabilități, persoane în etate, care resimt lipsa de comunicare și susținere emoțională. Acordarea de consiliere și sprijin pentru satisfacerea nevoilor de comunicare și susținere este crucială pentru îmbunătățirea stării lor emoționale și sociale. Atenuarea sentimentelor de furie, stres și nesiguranță printre persoanele cu dizabilități din municipiul Chișinău, care au fost excluse din serviciul social Asistență personală și nu au avut acces la îngrijire și sprijin din partea altor persoane.

Cele mai frecvente probleme psihologice abordate și asistate în timpul apelurilor telefonice au fost:

- 1. Creșterea nivelului emoțional din cauza relațiilor interpersonale complicate:** Relațiile tensionate dintre persoanele cu dizabilități și rudele/prietenii constituie o sursă majoră de stres și disconfort emoțional pentru toți implicații.
- 2. Stările de neliniște și nesiguranță generate de criza economică și financiară:** Factori precum scumpirile la produsele de bază, utilități și medicamente accentuează anxietatea și incertitudinea, afectând calitatea vieții persoanelor cu dizabilități și a familiilor lor.
- 3. Gânduri suicidale ale beneficiarilor din instituțiile rezidențiale:** Gestionarea acestor gânduri și oferirea suportului necesar pentru prevenirea unor astfel de acțiuni reprezintă o prioritate crucială.

4. **Consiliere pentru gestionarea conflictelor** Suport în rezolvarea situațiilor conflictuale dintre beneficiarii instituțiilor de plasament și angajații acestora.
5. **Consiliere în găsirea unui loc de muncă:** Persoanele cu dizabilități se confruntă adesea cu dificultăți în accesarea pieței muncii, iar consilierea în acest sens este esențială pentru integrarea lor socială și economică.
6. **Suport emoțional și ascultare activă pentru exprimarea nevoilor și îngrijorărilor:** Persoanele cu dizabilități necesită un spațiu sigur pentru a-și exprima emoțiile și pentru a primi sprijinul necesar în gestionarea acestora.
7. **Epuizarea fizică și psihologică a îngrijitorilor:** Persoanele care au în grijă membri de familie cu dizabilități se confruntă cu o mare presiune emoțională și fizică, necesitând sprijin pentru a face față acestor provocări.
8. **Oferirea sprijinului emoțional pentru a gestiona stările de nemulțumire ale asistenților personali care nu au primit salarii timp de 2-3 luni:** Această intervenție a avut scopul de a oferi un cadru de susținere și încurajare pentru a face față dificultăților financiare și pentru a gestiona emoțiile asociate cu această situație.
9. **Reducerea stărilor de nemulțumire a persoanelor cu dizabilități și a persoanelor în etate, care se confruntă cu lipsa resurselor financiare pentru necesitățile de bază:** Această acțiune a vizat furnizarea de sprijin și consiliere pentru a aborda îngrijorările legate de dificultățile financiare în ceea ce privește procurarea de alimente, medicamente, produse de igienă și achitarea serviciilor comunale.
10. **Excluderea din serviciul social Asistență personală în mun. Chișinău.** Gestionarea sentimentelor de furie, frustrare față de sistemul care nu le oferă suportul de care au nevoie pentru a fi îngrijiți. Diminuarea nivelului de stres și anxietate ale persoanelor cu dizabilități care s-au arătat coplesite de situația în care se află și nesiguranța zilei de mâine.
11. **Frustrare și dezamăgire:** Neacordarea suportului financiar unic tuturor persoanelor cu dizabilități încadrate în gradul sever de dizabilitate a provocat sentimente puternice de frustrare și dezamăgire în rândul grupului dat de persoane, care s-au simțit discriminate.

**Apeluri de colaborare interinstituțională:** Apelurile din această categorie se referă la situații în care drepturile persoanelor cu dizabilități sunt încălcate sau în care se întâmpină dificultăți semnificative, necesitând intervenția consilierilor pentru rezolvare. În **124 de apeluri (9%)**, s-a inițiat o colaborare interinstituțională cu diverse organizații și instituții publice, private și organizații neguvernamentale, pentru a aborda și rezolva aceste cazuri. Instituțiile implicate în procesul de soluționare a cazurilor au fost:

- Structurile Teritoriale de Asistență Socială (APL I/APL II) – 37 cazuri
- MMPS/DPPDPD ( Ministerul Muncii și Protecției Sociale) – 32 cazuri
- OSC-uri din domeniul social – 10 cazuri
- Centre de Plasament Temporare pentru Persoane Adulte cu Dizabilități – 8 cazuri
- Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă – 5 cazuri
- Oficii Poștale – 3 cazuri
- Programul Mondial Alimentar – 3 cazuri
- Moldtelecom – 2 cazuri
- Instituții medicale și Centrele Medicilor de Familie – 2 cazuri
- LV Ministerul Sănătății – 2 cazuri
- CNAS – 2 cazuri
- CNAM – 1 caz
- Inspectorat de poliție – 1 caz
- Premier Energy – 1 caz
- Spitalul de psihiatrie – 1 caz

- Bancă Comercială - 1 caz
- Ministerul Sănătății - 1 caz
- Executor Judecătoresc – 1 caz
- Uniunea Națională a Executorilor Judecătorești – 1 caz
- Autoritățile publice locale – 1 caz
- Oficiul stării civile – 1 caz
- Centrul de Justiție Familială – 1 caz

### **Exemple de colaborarea interinstitucională în vederea revindicării drepturilor persoanelor cu dizabilități:**

- Colaborarea cu reprezentanții Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei (MMPS) în legătură cu acordarea suportului financiar unic de 5000 lei pentru copiii cu vârsta de până în 18 ani încadrați în grad sever de dizabilitate și pentru persoanele cu gradul sever de dizabilitate încadrate în serviciul social Asistență personală, în ceea ce privește verificarea datelor beneficiarilor eligibili pentru acest suport, dar care nu se regăseau pe listele de beneficiari. Introducerea beneficiarilor pe liste.
- Ghidarea persoanelor cu dizabilități severe din mun. Chișinău, care au fost excluse din serviciul social Asistență personală, în accesarea serviciilor juridice garantate de stat pentru a primi sprijin în completarea cererilor de intentare a unei acțiuni în justiție împotriva Primăriei municipiului Chișinău pentru încălcarea drepturilor acestora.
- Medierea unui conflict între un medic de familie și o persoană diagnosticată cu diabet zaharat, care suferă și de deficiențe de vedere, în legătură cu acordarea îndreptării pentru intervenție chirurgicală. După procesul de mediere, persoanei respective i s-a acordat îndreptarea necesară pentru a se înregistra și a beneficia de intervenția chirurgicală.
- Intervenție în cazul unei persoane încadrate în grad sever de dizabilitate care din neatenția angajatei oficiului poștal nu a primit suportul financiar în valoare de 180 lei pentru două luni.
- Colaborare cu asistentul social comunitar în vederea înscrierii a două familii, care locuiesc în aceeași gospodărie, dar în case diferite și au același contor la electricitate, pe platforma Ajutor la contor, în scopul obținerii compensației pentru căldură.
- Colaborarea cu CNAM și CNAS pentru activarea primei medicale obligatorii pentru o persoană încadrată în gradul accentuat de dizabilitate, căreia îi expira gradul de dizabilitate la 31 mai 2024, însă ea fiind exclusă din sistemul CNAM ca asigurată din luna februarie 2024.
- Identificarea soluțiilor în situațiile în care persoanele cu dizabilități necesită îngrijire și suport, prin demararea procesului de încadrare în serviciului social de îngrijire la domiciliu.
- Medierea situațiilor de conflict dintre asistenții sociali comunitari și persoanele cu dizabilități în vederea accesului la servicii și prestații sociale.
- Intervenție către personalul medical din cadrul unui Centru de plasament temporar pentru persoane adulte cu dizabilități, ca să permită persoanei cu dizabilitate care se afla la tratament în regim de izolare, să aibă acces la telefonul său mobil ca să poată comunica fără impedimente cu rudele și cu instituțiile de protecție a drepturilor persoanelor cu dizabilități.
- Intervenție prin expedierea unui demers oficial în atenția reprezentanților MMPS și AGSSSÎ referitor la încălcarea drepturilor persoanelor cu dizabilități severe aflate în cadrul Centrului de plasament temporar pentru persoane adulte cu dizabilități.
- Solicitare către STAS pentru evaluarea la domiciliu a unei persoane imobilizate la pat, cu dizabilități severe, în vederea acordării serviciului social de Asistență personală.
- Intervenție către STAS privind reclamarea unei situații de blocaj în a primi alocația de transport din motiv că persoana și-a schimbat viza de domiciliu într-un alt raion.
- Medierea unui conflict între o persoană cu dizabilitate și executorul judecătoresc pentru achitarea unor

amenzi.

- Colaborare cu asistentul social comunitar pentru monitorizarea calității serviciilor de îngrijire socială la domiciliu furnizate de un lucrător social, pe motiv că lucrătorul social nu presta calitativ serviciile.
- Intervenție către asistentul social comunitar pentru a informa și a solicita evaluarea unui caz cu privire la o persoană care îngrijește de mama sa imobilizată la pat și care era eligibilă de a beneficia de ajutor social.
- Intervenția în mai multe cazuri în care persoanele cu dizabilități au reclamat că nu au primit compensația pentru transport pentru trimestrul IV al anului 2023. Specialiștii din cadrul STAS nu cunosc când vor fi achitate restanțele la compensațiile pentru transport 2023.
- Colaborarea cu reprezentanții Centrului de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități, în vederea remedierii unei situații de conflict dintre angajații și beneficiarii Locuinței Protejate, aflate în subordinea instituției.
- Medierea neînțelegerilor dintre medicul din cadrul Centrului de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități și o beneficiară, care acuza funcționarul că nu-i administra corect tratamentul indicat la externarea din spital;
- Intervenție către STAS privind acordarea scaunului rulant în cazul unei persoane cu dizabilități căreia recent i-a fost amputat piciorul;
- Identificarea unei soluții rezonabile în cazul unei familii, în care un membru este persoană cu dizabilități severe, iar persoana care-l îngrijește, în cazul dat mama acestuia, are probleme grave cu alcoolul, implicarea Administrației publice locale în identificarea membrilor familiei extinse și monitorizarea permanentă a cazului dat;
- Colaborate cu Telefonul Copilului, STAS, APL în situația în care a fost identificați doi copii minori și doi adulți cu grad de dizabilitate (toți 4 fiind frați) care erau abuzați psihologic, fizic, sexual de către mama lor biologică, consumatoare de alcool. Ca rezultat al colaborării copii minori au fost plasați într-un Centru pentru copii minori. Pentru adulții încadrați în grad de dizabilitate (sever și accentuat), s-a inițiat procedura de plasare într-un centru de plasament pentru persoane cu dizabilități. Pe numele mamei a fost inițiată ancheta penală.
- Facilitarea soluționării unei dispute între mama unui copil cu grad accentuat de dizabilitate și medicul specialist de la Spitalul de Psihiatrie cu privire la comunicarea informațiilor despre starea de sănătate a copilului și transferul acestuia în secția de terapie intensivă. Ca rezultat al medierii, mama a primit informațiile necesare despre starea de sănătate a copilului.
- Colaborarea cu Inspectoratul de Poliție Glodeni, Inspectoratul Național de Securitate Publică (INSP) și ASP a fost esențială într-o situație în care o persoană cu dizabilități severe ale aparatului locomotor importase un automobil din străinătate și îl adaptase conform nevoilor sale. Automobilul nu putea fi înregistrat din cauza că era necesar un Proces Verbal privind starea tehnică, emis de către INSP și care trebuia elaborat în Chișinău. Din cauza că persoana locuia în Glodeni, transportarea autovehiculului pe platformă la Chișinău necesita costuri financiare mari. Prin intermediul discuțiilor între consilierul SATGPD și reprezentanții Inspectoratului de Poliție și INSP, s-a ajuns la un consens pentru identificarea unei soluții fără ca persoana să fie nevoită să transporte autovehiculul la Chișinău.
- Medierea unei situații de conflict între o persoană cu grad sever de dizabilitate și fiul său, care îi achită pensia alimentară. Fiul întârzia cu plata pensiei de trei luni. Ca rezultat al intervenției consilierului SATGPD fiul a transferat restanța de bani pentru pensia alimentară către tată.
- Colaborare cu reprezentantul Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și a Capacității de Muncă, privind tergiversarea emiterii deciziei în cazul unei persoane.
- Suport oferit sub formă de medicamente, produse de igienă persoanelor cu dizabilități din RM prin intermediul echipelor mobile din cadrul proiectelor coordonate de Keystone Moldova. Copiii cu dizabilități severe din mun. Chișinău au beneficiat de vouchere servicii de kinetoterapie și înot din cadrul proiectului World Vision implementat de Keystone Moldova.



## **Suport oferit persoanelor cu dizabilități și familiilor acestora refugiați din Ucraina**

SATGPD continuu să ofere suport persoanelor cu dizabilități, familiilor acestora, persoanelor în etate, refugiate din Ucraina. În perioada octombrie - decembrie au fost recepționate **112 apeluri** de la persoanele din Ucraina. Prin intermediul serviciului persoanele au beneficiat de:

- Furnizarea de informații despre accesul la servicii medicale primare și de urgență pentru persoanele cu dizabilități.
- Informații despre medicamente compensate și posibilitatea de a obține consultații medicale specializate la medicii de profil.
- Facilitarea asigurării de echipamente asistive, precum scaune rulante și premergătoare, prin colaborarea cu organizațiile neguvernamentale din domeniul social care oferă sprijin în acest sens.
- Ghidarea în perfectarea gradului de dizabilitate în Republica Moldova și procesul de obținere a certificatului corespunzător.
- Facilitarea accesului la transport adaptat pentru persoanele cu dizabilități, precum și informații despre modalități de solicitare a acestui tip de transport.
- Furnizarea datelor de contact ale organizațiilor care oferă produse alimentare, materiale textile, produse de igienă, vouchere pentru îmbrăcăminte și produse alimentare.
- Sprijin în accesarea serviciilor de reabilitare pentru adulții cu dizabilități, inclusiv informații despre centrele specializate și procedurile implicate.
- Detalii privind procedura de obținere a protecției temporare pentru persoanele cu dizabilități. Modalități de solicitare a echipei mobile la domiciliu în cazul persoanelor imobilizate.
- Suport psihologic primar.

Prin intermediul echipelor mobile ce oferă suport refugiaților din cadrul organizației Keystone Moldova persoanele cu dizabilități, familiei acestora refugiate din Ucraina care locuiesc în raionale de Nord, Centru, Sud, inclusiv UTAG și Transnistria au beneficiat de medicamente, consultații și investigații medicale, produse de igienă. Copiii cu dizabilități severe refugiați din mun. Chișinău au beneficiat de vouchere servicii de kinetoterapie și înot din cadrul proiectului World Vision implementat de Keystone Moldova.

## **CONCLUZII**

1. Problemele întâmpinate de persoanele cu dizabilități sunt diverse și necesită soluții personalizate. De la asigurarea accesului la servicii medicale și sociale până la rezolvarea disputelor legate de drepturile legale și financiare, fiecare caz necesită o abordare atentă și individualizată.
2. În primul trimestru al anului 2024 s-au înregistrat unui număr semnificativ de apeluri din partea persoanelor cu dizabilități severe și ai asistenților personali din municipiul Chișinău, care au raportat întreruperea contractelor de muncă ale asistenților personali sau reducerea cu 50% a salariilor acestora începând cu luna februarie 2024. Situația dată este gravă și indică o încălcare gravă a drepturilor persoanelor cu dizabilități dar și încălcarea drepturilor asistenților personali în calitate de angajați. Prin sistarea sau reducerea salariilor asistenților personali, persoanele cu dizabilități severe sunt lăsate fără îngrijire și suport esențial pentru viața lor de zi cu zi, ceea ce poate avea consecințe serioase asupra bunăstării și sănătății lor. Este important ca autoritățile competente să ia măsuri corespunzătoare pentru a asigura respectarea drepturilor persoanelor cu dizabilități și pentru a restabili accesul acestora la serviciile de îngrijire și suport necesare.

3. Și în trimestrul dat de raportare, situația restanțelor la achitarea salariilor pentru lunile octombrie-decembrie 2023 ale angajaților din serviciul social Asistența personală, reprezintă o problemă semnificativă, cu care s-au adresat persoanele la SATGPD. Din apelurile recepționate s-a constatat că fenomenul este generalizat și afectează mai multe raioane ale țării, inclusiv Soroca, Drochia, Taraclia, Strășeni, Leova, Fălești și Telenești. Situația neachitării salariilor restante pentru 2023 pentru asistenții personali devine mai complexă în contextul lipsei unei clarificări clare cu privire la instituția responsabilă pentru efectuarea plăților. Consiliile raionale susțin că nu sunt responsabile pentru achitarea restanțelor salariale, argumentând că în urma reformei „Restart” și a noii structuri a sistemului de asistență socială, această atribuție a revenit Ministerului Muncii și Protecției Sociale. La rândul său reprezentanții Ministerului Muncii și Protecției Sociale afirmă că în cazul restanțelor la salariile asistenților personali din 2023 nu au atribuție, în contextul în care DASPF care administrau serviciul dat, se subordonau Consiliilor raionale, care sunt direct responsabile să achite restanțele salariale. Această lipsă de claritate din partea autorităților creează un blocaj în rezolvarea problemei, afectând în mod direct bunăstarea financiară a asistenților personali care au dreptul la salarii neachitate. Persoanele afectate nu primesc un răspuns concret din partea autorităților cu privire la perspectiva primirii restanțelor salariale. În această situație, este necesară o cooperare eficientă între Consiliile raionale și Ministerul Muncii și Protecției Sociale pentru identificarea și implementarea unei soluții durabile care să asigure achitarea restanțelor salariale.
4. Din apelurile recepționate de la persoanele cu dizabilități severe, membrii familiilor acestora, constatăm o tendință de creștere a numărului de persoane cărora le-a fost indicat serviciul social de Asistență personală, dar din lipsa capacității statului de a acoperi în totalitate acest serviciu persoanele stau pe liste de așteptare câte 2-3 ani. Ca rezultat al acestei situații, un număr semnificativ de persoane cu dizabilități severe rămân fără îngrijirea necesară, fiind expuse unor riscuri și vulnerabilități considerabile. Este important ca autoritățile responsabile să identifice și să implementeze soluții concrete și eficiente pentru a gestiona și a satisface cererea în creștere pentru serviciul social Asistență personală.
5. Referitor la procedura de contestare a gradului de vulnerabilitate în numeroase apeluri recepționate la SATGPD au fost reclamate situații de dificultate în a contesta și a primi un răspuns clar într-o perioadă rezonabilă. Astfel au fost cazuri în care cetățenii au declarat că au prezentat către reprezentanții Programului Ajutor la Contor, acte confirmative eliberate de instituțiile statului, care dovedesc veniturile familiei și oricum ei nu au beneficiat de compensații, în situația în care aveau venituri modeste. Există situații în care beneficiarii au primit inițial sprijin financiar, iar ulterior li s-a refuzat fără o justificare clară, ceea ce creează confuzie și neîncredere în procesul de evaluare a vulnerabilității. De asemenea răspunsurile oferite de autorități prin Linia Fierbinte 08000 5000 sau prin e-mail: [suport@compentatii.gov.md](mailto:suport@compentatii.gov.md) erau generale fără a oferi explicații detaliate privind motivele anulării compensației pentru perioada rece a anului sau atribuirea unui sau altui grad de vulnerabilitate. În concluzie, este necesară o revizuire și îmbunătățire a mecanismului de contestare a gradului de vulnerabilitate și a procesului de comunicare pentru a asigura transparența, claritatea și eficiența în acordarea compensațiilor pentru perioadele reci.
6. În lunile ianuarie-februarie s-au înregistrat un număr semnificativ de apeluri primite, în care cetățenii au semnalat dificultăți în a accesa Linia Verde 08000 5000 a programului Ajutor la contor și Linia Verde a Programului Alimentar Mondial 0800 10 890 cu mențiunea că nu pot să intre în legătură cu operatorii din cauza ocupării liniilor telefonice, generând frustrare și nemulțumire în rândul cetățenilor.
7. În primele două luni ale anului 2024 s-au înregistrat numeroase apeluri legate de suportul financiar unic destinat persoanelor cu dizabilități severe, beneficiare ale serviciului social Asistență personală,

copii cu gradul sever de dizabilitate până la 18ani, persoane în etate născute până la anul 1945. Plângerile au vizat faptul că beneficiarii nu au primit SMS-uri de notificare privind eligibilitatea pentru sprijin și nu se regăseau în listele de la oficiile poștale pentru a beneficia de acest suport. În acest sens colaborarea cu reprezentanții MMPS, în special cu Direcția politici de protecție a drepturilor persoanelor cu dizabilități, a avut un impact semnificativ în gestionarea situației, oferind suport la verificarea exactității datelor și includerea beneficiarilor în listele corespunzătoare de a beneficia de suport.

8. Și în trimestrul dat s-au înregistrat apeluri prin care persoanele cu grad sever de dizabilitate care nu beneficiază de serviciul social Asistență personală sau sunt pe listele de așteptare pentru a fi încadrate în serviciul dat, și-au expus nemulțumirea în legătură cu faptul că nu se regăsesc în categoriile de beneficiari cărora statul a decis să le ofere suport unic financiar de 5000 lei. Persoanele au menționat că ele la fel sunt vulnerabile și întâmpină dificultăți financiare, însă au fost excluse pentru a beneficia de suport.
9. Există o necesitate critică de a aborda și de a rezolva problemele cu care se confruntă persoanele cu dizabilități de sănătate mintală în accesarea pieței muncii. Stigmatizarea și discriminarea sunt factori majori care contribuie la refuzul angajatorilor de a încadra în câmpul muncii persoanele cu dizabilități de sănătate mintală. Această atitudine nu numai că împiedică dezvoltarea economică și socială a acestor persoane, dar și perpetuează ciclul de sărăcie și excluziune acestora. Pentru a soluționa această problemă, este important să se promoveze educația și conștientizarea atât în rândul angajatorilor, cât și întregii populații cu privire la capacitățile și contribuțiile valoroase pe care aceste persoane le pot aduce în mediul de lucru. De asemenea, este necesară implementarea unor politici și programe care să ofere sprijin adecvat și să faciliteze accesul acestor persoane la oportunități de angajare prin programe de formare, mentorat, dezvoltare profesională.
10. Un număr constant de apeluri sunt înregistrate de la persoane cu dizabilități severe, persoane în vârstă imobilizate, care se confruntă cu dificultăți financiare în achiziționarea produselor necesare pentru igienă, cum ar fi scutece. Organizațiile neguvernamentale, biserici și alte entități sociale intervin pentru a sprijini aceste familii, furnizându-le produsele necesare de îngrijire. Este esențial să subliniem importanța asigurării accesului la produsele de igienă, cum ar fi scutecele pentru persoanele cu dizabilități severe și cele în vârstă care suferă de afecțiuni grave și sunt imobilizate, utilizând fondurile provenite din asigurările obligatorii de asistență medicală.
11. Atitudinea medicilor de familie față de pacienți în mod special persoane cu dizabilități, persoane în etate a fost menționată în mai multe apeluri recepționate la serviciul. Persoanele au comunicat despre comportamentul arogant pe care îl au aceștia față de persoanele sus menționate. Această chestiune necesită o atenție deosebită din partea autorităților de sănătate, pentru a asigura un tratament respectuos și echitabil pentru toți pacienții, indiferent de situația lor medicală sau vârstă.
12. 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.

**Raport realizat de manager SATGPD, Diana Tudos**

**Manager Departament dezvoltare Programe Keystone, Anna Severin**

18 aprilie 2024

