



MINISTERUL MUNCII ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE



RAPORT DE ACTIVITATE

al Serviciului de Asistență Telefonică Gratuită pentru Persoanele cu Dizabilități

pentru perioada: 01 ianuarie 2023 – 31 decembrie 2023

Diana Tudos

**Manager Serviciul de asistență telefonică
gratuită pentru persoane cu dizabilități**

Ludmila Malcoci_____

Dr. hab. profesor cercetător

Director Executiv Keystone Moldova

Director Regional KHSI pentru Europa Centrală și de Est

CUPRINS

INTRODUCERE.....	3
CARACTERISTICA APELURILOR RECEPȚIONATE LA SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU PERSOANE CU DIZABILITĂȚI	4
APELURILE PRELUATE DE LA PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI, MEMBRII FAMILIILOR ACESTORA, MEMBRII COMUNITĂȚII DIN REPUBLICA MOLDOVA	7
Distribuția apelurilor după profilul apelanților.....	7
Distribuția apelurilor telefonice după criteriul de gen.....	8
Distribuția apelurilor telefonice după mediul de reședință al apelanților.....	8
Analiza apelurilor telefonice în funcție de asistența acordată.....	10
Analiza apelurilor în funcție de dreptul încălcat.....	13
Probleme cu care s-au confruntat persoanele cu dizabilități în perioada de raportare.....	16
SUPPORT OFERIT PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI REFUGIATE DIN UCRAINA	20
ANALIZA CHELTUIELILOR PENTRU PERIOADA DE RAPORTARE.....	21
ACȚIUNI DE MANAGEMENT ȘI VIZIBILITATE.....	22
CONCLUZII.....	23

INTRODUCERE

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități **080010808 (SATGPD)** este un serviciu național ce oferă sprijin persoanelor cu dizabilități care necesită protecție, suport și informare. Acest serviciu a fost lansat în ianuarie 2017 de IP Keystone Moldova fiind finanțat de Uniunea Europeană în perioada 24.01.2017 – 27.04.2019. Actualmente IP Keystone Moldova, administrează și gestionează Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități din resursele bugetului de stat în baza contractului de achiziții publice cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova. SATGPD funcționează în baza Regulamentului și Standardelor minime de calitate aprobate prin Hotărârea de Guvern nr. 198 din 03.04.2019. Serviciul operează cu număr național **080010808**, funcțional 24 din 24 ore, 7 zile în săptămână fiind accesibil pe întreg teritoriul Republicii Moldova anonim, gratuit și confidențial, de la telefonia fixă și mobilă. De asemenea persoanele au posibilitatea să acceseze serviciul prin Viber, Skype, SMS la numărul de telefon **060601549**.

Pe durata celor **7 ani** de funcționare au fost înregistrate **20406 apeluri** la SATGPD. În anul 2023 au fost recepționate **5055 apeluri**, comparativ cu perioada inițială de prestare a serviciului, la etapa actuală numărul de apeluri lunare este dublu, astfel serviciul demonstrându-și relevanța, eficiența și impactul.

Tabel 1

Date generale privind activitatea SATGPD 2023		Valori numerice
Total apeluri recepționate		5055
Numărul de apeluri recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova		4585
Numărul de apeluri recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora refugiate din Ucraina		470
Distribuția apelurilor după profilul apelanților		
	<i>Primari (persoane cu dizabilități)</i>	2287
	<i>Secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității)</i>	1312
	<i>Irelevanți</i>	969
	<i>Necunoscuți</i>	43
Numărul apelanților după gradul de dizabilitate		
	<i>Dizabilitate severă</i>	536
	<i>Dizabilitate accentuată</i>	1198
	<i>Dizabilitate medie</i>	553
Numărul apelanților care au accesat primar sau repetat serviciu		
	<i>Primari (beneficiari noi)</i>	3176
	<i>Repetat (accesat anterior serviciul)</i>	1409
Distribuția apelurilor telefonice după criteriul de gen		
	<i>Femei</i>	3107
	<i>Bărbați</i>	1478
Distribuția apelurilor telefonice după mediul de reședință al apelanților		
	<i>Comunitate</i>	3484
	<i>Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități</i>	547

	<i>Servicii sociale</i>	119
	<i>Necunoscut</i>	235
Distribuția apelurilor în funcție de asistența acordată		
	<i>Suport informațional</i>	3469
	<i>Consiliere psihologică</i>	727
	<i>Colaborări interinstituționale</i>	344
	<i>Alte apeluri</i>	45

Pe parcursul anului 2023, **50%** din persoane care au apelat la serviciul au fost persoanele cu dizabilități, urmate de membrii familiei acestora și membrii comunității care sesizează o situație a unei persoane cu dizabilități **29 %**. Începând cu anul 2020 este în creștere numărul de apeluri recepționate de la persoanele din comunitate, în raport cu apelurile recepționate din Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități și serviciile sociale. Astfel în anul de referință **76%** din apeluri au fost recepționate de la persoane din comunitate și **15%** apeluri din instituțiile rezidențiale și servicii sociale. În anul 2023, **69%** din apelurile la SATGPD au fost **primare**, de la beneficiarii noi, care anterior nu au apelat la serviciul și **31 %** din apeluri au fost **repetate**, persoanele au accesat anterior serviciul. Această situație poate fi atribuită la evenimente semnificative din societate, cum ar fi războiul în țara vecină, criza energetică și economică, nivelurile reduse ale pensiilor și alocațiilor destinate persoanelor cu dizabilități, împreună cu insuficiența serviciilor sociale și de reabilitare. Toate aceste aspecte conturează un tablou complex al dificultăților cu care se confruntă persoanele cu dizabilități din Republica Moldova, determinându-le să caute sprijin și asistență. Tot mai multe persoane apelează pentru a beneficia de suport informațional în format accesibil referitor la drepturile persoanelor cu dizabilități și modalitățile de respectarea ale acestora.

Pentru numeroase persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoane în etate singuratică, SATGPD este un instrument inesențial pentru accesarea suportului psihologic, satisfacerea nevoilor de comunicare și primirea validării emoțiilor lor. Astfel **16%** din apelanții serviciului au beneficiat de consiliere psihologică în anul 2023.

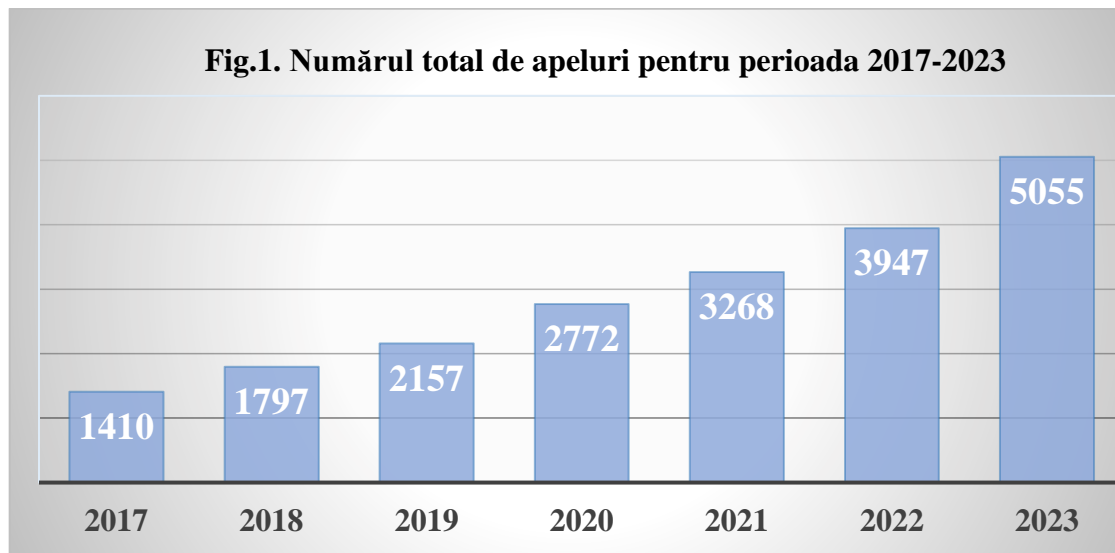
În decursul anului 2023, în raport cu anii precedenți s-a înregistrat o creștere semnificativă de **21%**, a apelurilor primite de la persoane care nu sunt beneficiari ai serviciului, dar care au apelat pentru a obține diverse informații și date de contact.

Și în anul 2023, SATGPD a continuat să ofere suport persoanelor cu dizabilități, membrilor familiilor acestora, persoanelor în etate refugiate din Ucraina. Acest suport a inclus furnizarea de informații pentru accesarea serviciilor destinate refugiaților, identificarea locurilor de cazare pentru grupuri vulnerabile, colaborarea cu instituțiile de stat și organizațiile civile cu scop de referire, precum și oferirea de suport psiho-emoțional pentru depășirea dificultăților. Prin intermediul SATGPD, a fost susținut procesul de adaptare și incluziune a persoanelor refugiate din Ucraina.

CARACTERISTICA GENERALĂ A APELURILOR RECEPȚIONATE LA SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU PERSOANE CU DIZABILITĂȚI

În perioada 01 ianuarie 2023 – 31 decembrie 2023 consilierii Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități 080010808, au recepționat **5055 apeluri**, parvenite de pe întreg teritoriul Republicii Moldova. Din numărul total de **5055 apeluri**, **4585 apeluri** sunt de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoanele din comunitate din Republica Moldova și **470 apeluri** au fost recepționate de la persoanele cu dizabilități refugiate din Ucraina.

Numărul total de apeluri ce au fost recepționate în perioada anilor 2017-2023 constituie **20406** (**Vezi: Fig.1**)



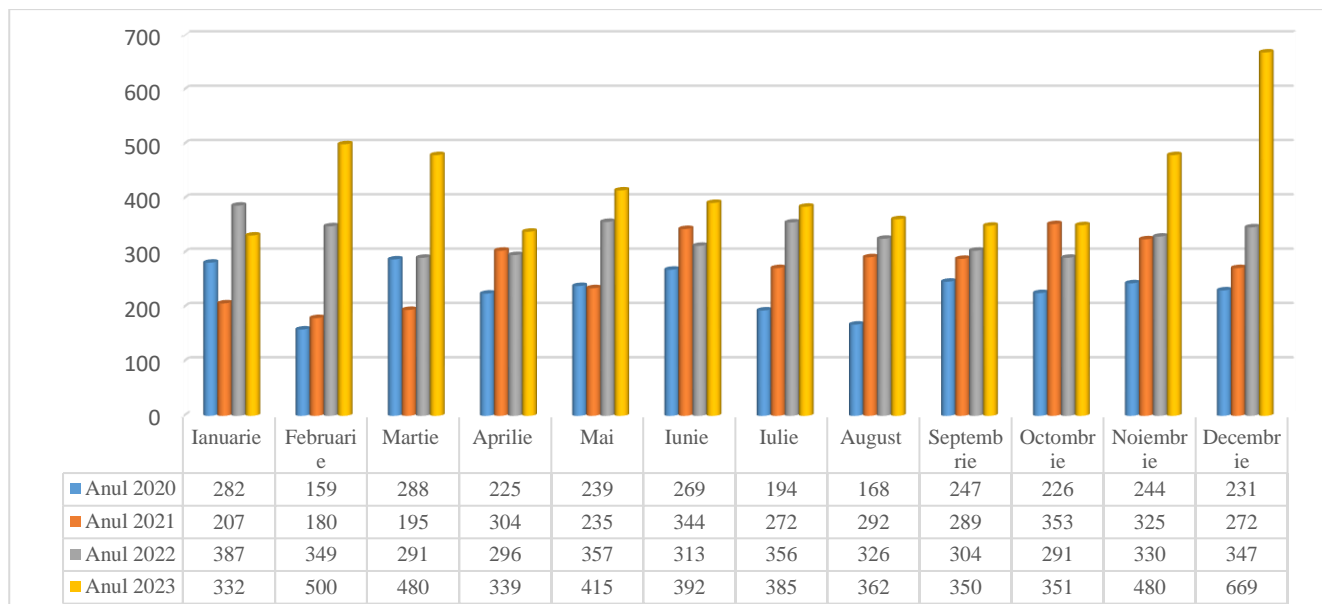
Analiza datelor privind numărul de apeluri recepționate în ultimii 7 ani, 2017-2023 atestă o creștere constantă a apelurilor în fiecare an. Astfel, în anul 2023 se atestă o creștere cu:

1. 4914 apeluri mai mult față de 2017
2. 2905 apeluri mai mult față de 2018
3. 2898 apeluri mai mult față de 2019
4. 2283 apeluri mai mult față de 2020
5. 1787 apeluri mai mult față de 2021
6. 1108 apeluri mai mult față de anul 2022

Cu creșterea continuă a numărului de apeluri, SATGPD demonstrează încă o dată esențialitatea și rolul său în furnizarea de informații, consiliere și rezolvarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități. Această tendință ascendentă reflectă în mod clar necesitatea continuă a serviciului și impactul pozitiv pe care îl are acesta asupra beneficiarilor.

Prin intermediul acestui serviciu, persoanele cu dizabilități beneficiază de un canal de comunicare accesibil și gratuit, oferindu-le posibilitatea de a obține asistență promptă și specializată. Informarea corectă și consilierea adecvată contribuie la îmbunătățirea calității vieții acestor persoane, facilitându-le accesul la resurse și drepturile de care au nevoie. Creșterea numărului de apeluri se datorează și colaborării cu Serviciul Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112, Linia Verde pentru refugiați 0800 800 11, organizații ale societății civile care au redirecționat persoanele cu dizabilități către SATGPD. O modalitate eficientă și alternativă de promovare a serviciului constă în referirile făcute de către beneficiarii serviciului către alți potențiali beneficiari. Persoanele care au apelat la serviciu devin promotori ai serviciului, iar experiențele lor pozitive sunt cea mai autentică formă de recomandare.

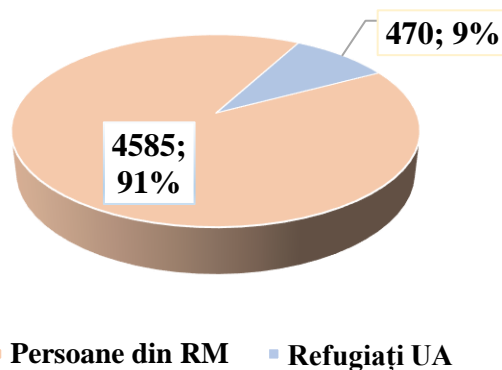
Fig.2. Distribuția lunară a apelurilor telefonice pe ultimii patru ani de activitate 2020-2023, număr de apeluri



Analiza apelurilor indică o creștere semnificativă a numărului mediu al apelurilor lunare către SATGPD în perioada 2020-2023. De la o medie lunară de **231 de apeluri în 2020**, s-a înregistrat o ascensiune constantă până la o medie lunară de **421 apeluri în 2023**. Această tendință subliniază importanța și necesitatea serviciului în furnizarea de informații, consiliere și soluționare a problemelor legate de drepturile persoanelor cu dizabilități.

Pe parcursul anului 2023 serviciul a continuat să ofere asistență persoanelor cu dizabilități, persoane în etate, membrii familiilor acestora refugiate din Ucraina. Astfel din cele **5055 apeluri total** preluate la SATGPD, **4585 (91%) apeluri** au fost de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora din Republica Moldova și **470 (9%) apeluri** au fost recepționate de la refugiați din Ucraina (**Fig. 3**)

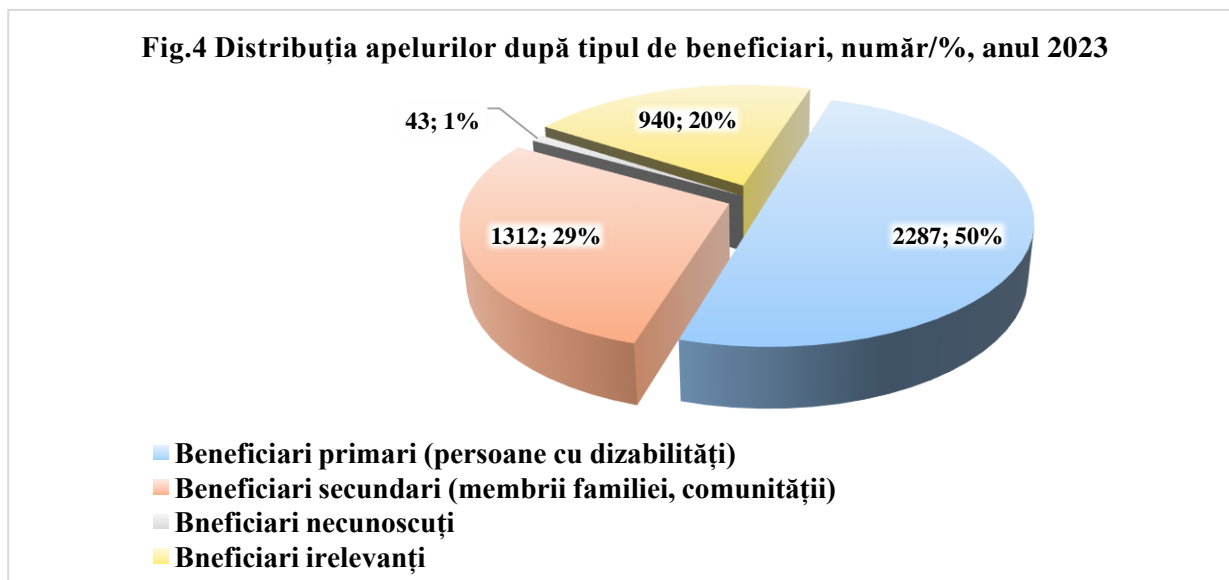
Fig.3. Distribuția apelurilor preluate în anul 2023, persoane din R. Moldova, refugiați din Ucraina, număr/%.



APELURILE PRELUATE DE LA PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI, MEMBRII FAMILIILOR ACESTORA, MEMBRII COMUNITĂȚII DIN REPUBLICA MOLDOVA

Distribuția apelurilor după profilul apelanților

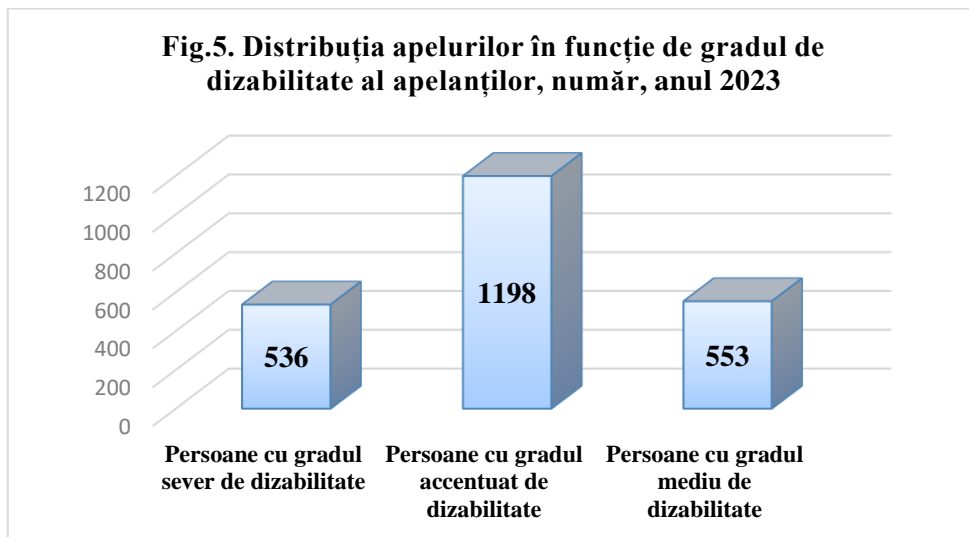
Din numărul total de **4585** de apelanți, **2287 (50%)** au fost beneficiari primari ai serviciului (persoane cu dizabilități), **1312 (29%)** apelanți - beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității), **43 (1%)** apeluri necunoscute, nu a fost posibil de identificat tipul de beneficiar, deoarece apelanții nu au dorit să răspundă la această întrebare, iar **969 (21%) apeluri** au fost catalogate drept irelevante serviciului, însă persoanele li s-a oferit suport informațional prin redirectionate către serviciile de care aveau nevoie. (Fig.4)



Analiza datelor statistice denotă că **50%** dintre utilizatorii serviciului sunt persoane cu dizabilități, în timp ce **29%** reprezintă membri ai familiilor acestora sau membri ai comunității. Această tendință a persistat pe parcursul ultimilor 4 ani de activitate a serviciului, subliniind în mod constant utilitatea acestuia pentru persoanele cu dizabilități și membrii familiilor acestora. În decursul anului 2023, s-a înregistrat o creștere de **21%** în ceea ce privește numărul de apeluri provenite de la persoane care nu sunt beneficiari ai serviciului, dar care au apelat la acesta pentru a solicita diverse informații și date de contact. Există o cerere frecventă pentru obținerea datelor de contact de la Linia Verde a Ministerului Sănătății, în special în perioadele de noapte și în zilele de odihnă, când Linia Verde a Ministerului nu este activă. Un număr semnificativ de apeluri au vizat solicitarea de informații privind datele de contact, unde persoanele se pot adresa pentru a clarifica întrebări legate de înregistrarea pe platforma „Ajutor la contor”, stabilirea gradului de vulnerabilitate, criteriile de eligibilitate pentru programul „Rabla pentru electrocasnice”, ajutorul unic oferit din partea Programului Mondial Alimentar, UNICEF.

În dependență de gradul de dizabilitate cei **2287(50%) de persoane** cu dizabilități ce au apelat la SATGD se încadrează în următoarele grade de dizabilitate: (Fig.5)

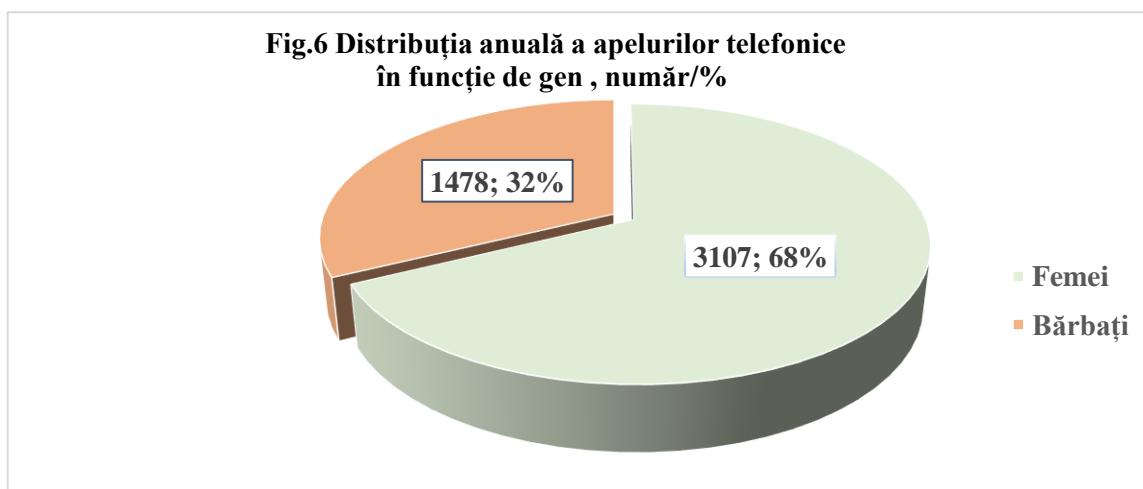
- gradul sever de dizabilitate – 536 persoane
- gradul accentuat de dizabilitate – 1198 persoane
- gradul moderat de dizabilitate – 553 persoane



Pe parcursul anului 2023 la SATGPD au fost înregistrate **3176 de apeluri primare** - beneficiari noi, care anterior nu au apelat serviciul și **1409 de apeluri au fost repetate**, persoanele au accesat anterior serviciul.

Distribuția apelurilor telefonice după criteriul de gen

Analiza datelor în funcție de gen, arată că din numărul total de **4585 apeluri** recepționate în anul 2023, **68 % (3107)** din apeluri au parvenit din partea femeilor și **32 % (1478)** apeluri - din partea bărbaților. Tendința aceasta se menține pe parcursul ultimilor 2 ani (2022-2023), unde numărul de apeluri recepționate de la femei este mai mare față de numărul de apeluri recepționate de la bărbați. Acesta se explică prin faptul că femeile sunt adesea implicate în asigurarea necesităților de bază a familiilor, gestionarea gospodăriei. De asemenea femeile, au mai multe responsabilități ce țin de îngrijirea copiilor, adulților cu dizabilități. Aceste responsabilități generează presiune suplimentară și determină femeile să caute suport pentru a face față acestor cerințe. (Fig.6)



Distribuția apelurilor telefonice după mediul de reședință al apelanților

În baza datelor obținute privind mediul de reședință a persoanelor care au apelat la SATGPD pe parcursul anului 2023, **76 % (3484)** apeluri au fost recepționate de la persoanele ce locuiesc în comunitate, în medii familiale, **12% (547)** apeluri de la persoanele ce locuiesc în instituțiile rezidențiale, **3% (119)** apeluri de la persoanele ce locuiesc în servicii sociale (de tipul Locuința protejată). În cazul la **9% (435)** apeluri nu a fost posibil de identificat locația celor care au apelat, în situația în care persoanele nu au dorit să comunice informația dată. (Fig.7)

Pe parcursul anului 2023 a fost recepționat un număr mare de apeluri din comunitate **76%**, în raport cu numărul apelurilor din instituțiile rezidențiale și serviciile sociale- **15%**. Această diferență se datorează faptului că oamenii din comunitate au acces mai ușor la informațiile despre serviciu, mai ales pe canalele online, comparativ cu cei din instituțiile rezidențiale și servicii sociale. De asemenea, dificultățile cu care se confruntă persoanele cu dizabilități și familiile acestora în mediul comunitar, inclusiv situațiile de încălcare a drepturilor acestora, determină o solicitare mai frecventă a suportului oferit de SATGPD.

În perioada ianuarie – martie SATGPD a recepționat un număr semnificativ de apeluri legate de dificultăți la mecanismul de acordare a suportului de criză din Fondurile Agențiilor ONU. Cetățenii au semnalat probleme precum recuperarea codului unic de transfer după ștergerea SMS-ului, bariere în identificarea codului transferului pentru cei fără telefon mobil, dificultăți în ridicarea banilor pentru persoane imobilizate, inclusiv nemulțumiri privind lipsa lor din listele de beneficiari. Linia verde 080010890, destinată suportului de criză, fiind supraîncărcată și beneficiarii fiind nevoiți să sune încontinuu pentru a putea lua legătura cu un operator, acesta situație generând nemulțumire și confuzie printre apelanții serviciului. Lunile ianuarie - februarie și noiembrie - decembrie se caracterizează printr-un număr mare de apeluri din partea populației privind problema înregistrării pentru a beneficia de compensații la energie termică, acordarea gradului de vulnerabilitate energetică, verificarea informației privind corectitudinea acordării gradului de vulnerabilitate.

Pe parcursul anului au fost înregistrate un număr semnificativ de apeluri din partea persoanelor cu dizabilități severe și asistenții personali, a fost expusă problema restanțelor de trei-patru luni la achitarea salariilor asistenților personali. Au fost identificate situații în care a fost suspendat serviciul pe o perioadă de 3-6 luni din lipsa resurselor financiare. La fel ca și în anul precedent, observăm o tendință crescătoare a numărului de apeluri în care se expune problema că persoanele cu dizabilități severe sunt pe liste de așteptare câte 2-3 ani pentru a fi încadrați în serviciul social „Asistența Personală”. Această situație prezintă o preocupare deosebită, deoarece multe persoane aflate într-o stare gravă de sănătate riscă să nu mai beneficieze de acest serviciu, dat fiind că perioada de așteptare de 2-3 ani este considerată excesivă în contextul condiției lor medicale și sociale.

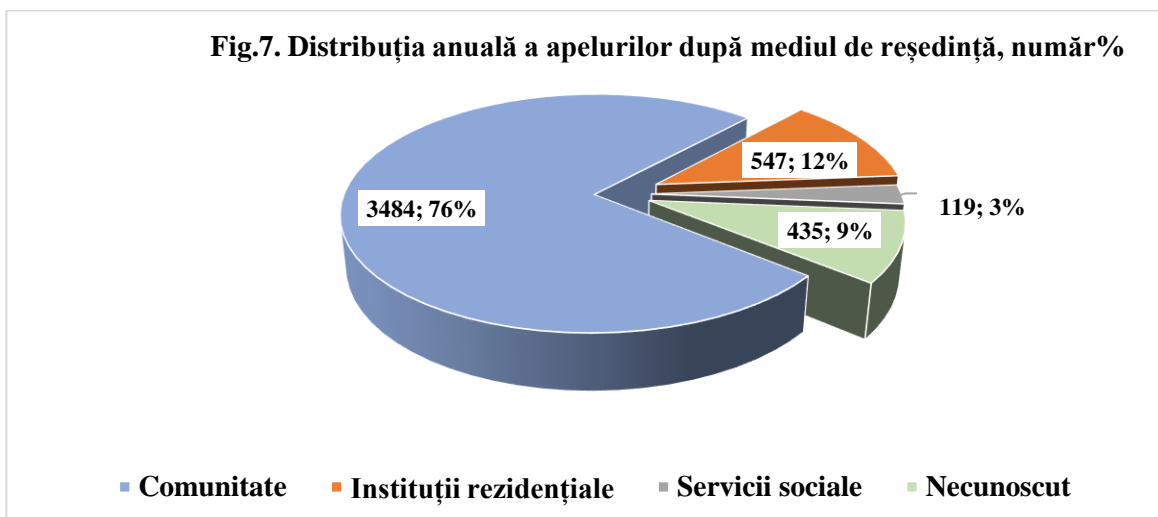
O altă problemă abordată de beneficiarii SATGPD pe parcursul anului, este incapacitatea financiară pentru procurarea produselor de igienă cum ar fi scutece, unguente pentru prevenirea escarelor, în cazul persoanelor cu dizabilități severe și persoanelor în etate imobilizate. Aceste produse fiind foarte importante pentru îngrijirea și menținerea unei calități a vieții persoanelor date.

Serviciile sociale insuficiente pentru persoanele cu dizabilități sunt adesea semnalate de către apelanții SATGPD. Mult mai grav este acoperirea cu servicii sociale a persoanelor cu probleme de sănătate mintală. Menționăm că sunt foarte puține servicii sociale pentru grupul dat, astfel persoanele în cele mai dese cazuri nu sunt încadrate în nici un serviciu, vulnerabilitatea lor fiind foarte mare și în unele situații ajungând să locuiască în stradă. Familia acestor persoane se confruntă, de asemenea, cu dificultăți semnificative, deoarece nu dispun de sprijinul necesar, ajungând la epuizare atât psihologică, cât și fizică. În plus, serviciile medicale și de reabilitare psihosocială destinate persoanelor cu probleme de sănătate mintală sunt doar parțial capabile să satisfacă nevoile acestora. Situația este complicată și de lipsa de personal în Centrele Comunitare de Sănătate Mintală; nu dispun de echipe mobile, pentru a face față nevoilor specifice ale acestui grup de persoane.

Numărul apelurilor în care oamenii își exprimă îngrijorarea cu privire la creșterea prețurilor la utilități, produse alimentare, articole de igienă și resursele limitate ale persoanelor cu dizabilități sau ale familiilor acestora a înregistrat o creștere semnificativă. Tot mai multe persoane se adresează pentru a solicita ajutor în obținerea de produse alimentare, articole de igienă, îmbrăcăminte, încălțăminte și material de încălzire.

Pe parcursul anului s-a oferit suport psihologic persoanelor cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoane în etate în legătură cu gestionarea dizabilităților, incertitudinea viitorului și conflictele interpersonale.

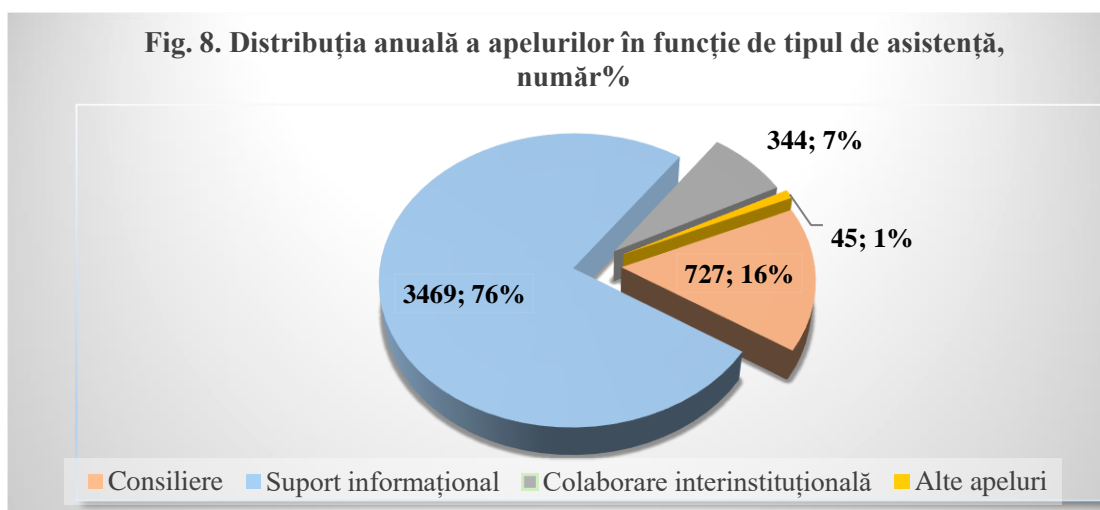
Fig.7. Distribuția anuală a apelurilor după mediul de reședință, număr%



Analiza apelurilor telefonice în funcție de asistența acordată

În funcție de tipul de asistență acordat, apelurile recepționate la SATGPD sunt divizate în 4 categorii: consiliere, informare, colaborare interinstituțională și alte tipuri de asistență (apeluri de cercetare). Astfel din numărul total de apeluri de **4585 apeluri**, **3469 apelanți (76%)** au beneficiat de suport informațional, fiind totodată redirecționați către instituțiile/serviciile specializate pentru a primi suport în funcție de problema sesizată, **727 apelanți (16%)** au avut nevoie de consiliere psihologică. În cazul situațiilor suspecte de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități **344 apeluri (7%)** s-a inițiat colaborări interinstituționale cu instituții publice, OSC-uri, organizații private în soluționarea cazurilor, **45 apeluri (1%)** au fost catalogate de cercetare sau irelevante serviciului. Anul 2023 se caracterizează printr-un număr mare de apeluri **76%** prin care s-a oferit suport informațional. În raport cu anii precedenți au scăzut numărul de apeluri prin care persoanele au solicitat suport psihologic. (Fig.8)

Fig. 8. Distribuția anuală a apelurilor în funcție de tipul de asistență, număr%



Apeluri de informare:

Suportul informațional oferit prin intermediul SATGPD reprezintă un element important în asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități, membrilor familiilor acestora la drepturile, serviciile și facilitățile esențiale pentru ei. Prin furnizarea de informații detaliate și actualizate într-o varietate de domenii, acest serviciu devine un instrument esențial în eforturile de îmbunătățire a calității vieții pentru persoanele cu dizabilități și familiile acestora și promovarea incluziunii sociale pentru această categorie de persoane.

Pe parcursul anului de referință **76% apelanți (3469 apeluri)** ai SATGPD au solicitat și primit suport informativ cu privire la:

Servicii și prestații sociale pentru persoanele cu dizabilități:

- Spectru de servicii și prestații sociale disponibile,
- Modalități de accesare a acestora.

Stabilirea gradului de dizabilitate:

- Procedura inițială și repetată,
- Termenele de procesare a dosarelor,
- Contestarea deciziilor CNDDCM și termenele aferente.

Pensii și alocații de dizabilitate:

- Condiții de acordare,
- Actele necesare,
- Procedura de reexaminare.

Suport financiar unic:

- Informarea privind suportul financiar unic de 4900 , 5000 lei, 3000 lei oferit de PMA,
- Criteriile de eligibilitate pentru a beneficia de suportul unic.

Oportunități de angajare pentru persoanele cu dizabilități:

- Posibilități și programe de integrare în câmpul muncii.

Echipament asistiv și protezare

- Procedura de asigurare cu echipamentului asistiv,
- Tipuri de echipamente disponibile (scaune rulante, cârje, etc.),
- Servicii de protezare oferite de CREPOR,

Intervenții chirurgicale și reabilitare:

- Procedura de înscriere pentru intervențiile chirurgicale de endo-protezare,
- Procedura de înscriere pentru intervențiile chirurgicale oculare pentru cataractă,
- Acces la servicii de reabilitare și balneo-sanatoriale.

Servicii de socializare:

- Acces la centre de zi pentru persoane tinere cu dizabilitate,
- Acces la servicii respiro pentru membrii familiilor persoanelor cu dizabilități.

Servicii medicale și compensații:

- Modalitatea de a beneficia de servicii medicale de urgență,
- Compensarea investigațiilor medicale,
- Activarea poliției medicale în perioada procedurii de reemitere a certificatului de dizabilitate.

Sănătate mintală:

- Servicii socio-medicale pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală.

Facilități fiscale:

- Beneficiile fiscale disponibile pentru persoanele cu dizabilități.

Dezinstituționalizare:

- Procedura de dezinstituționalizare pentru persoanele ce locuiesc în Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități.

Asistență juridică:

- Modalități de a beneficia de asistența juridică garantată de stat.

Contacte utile:

- Date de contact ale organizațiilor societății civile ce oferă produse de igienă, alimente, haine pentru persoanele cu dizabilități,
- Date de contact ale MS, MMPS, ANSP, CNAS, CTAS, CNDDCM și alte instituții publice care furnizează servicii pentru persoanele cu dizabilități.

Apeluri de consiliere:

Suportul psihologic pentru persoanele cu dizabilități este esențial în promovarea bunăstării lor generale și în facilitarea adaptării la diverse provocări asociate cu condițiile lor. Conform datelor, pe parcursul anului **16% apelanți (727 apeluri)** ai SATGPD au beneficiat de consiliere psihologică primară. Suportul psihologic este destinat persoanelor cu dizabilități, oferindu-le sprijin în gestionarea stresului, anxietății și depresiei, care pot apărea din cauza provocărilor asociate cu incapacitatea lor. Acest ajutor se adresează și membrilor familiilor acestora, care se simt epuizați atât emoțional, cât și fizic, având nevoie de susținere și încurajare. De asemenea, se adresează și persoanelor în etate, care trăiesc singure

și resimt nevoia crucială de comunicare și validare a propriilor emoții. Persoanele cu dizabilități rămase singure - au beneficiat de consiliere privind identificarea resurselor pentru depășirea situației în care se află, asumare față de deciziile luate, satisfacerea nevoilor de comunicare și apreciere.

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

- Abordarea autonomă a sănătății în perioade dificile, în lipsa unei rețele de sprijin.
- Gestionarea relațiilor tensionate cu membrii familiei, copiii, rudele, partenerii de viață.
- Gestionarea eficientă a situațiilor conflictuale, situațiilor de discriminare în cazul refuzului de suport pentru persoana cu dizabilitate din partea acelor apropiați.
- Abordarea creșterii nivelului de stres în relațiile interpersonale dintre persoanele cu dizabilități psihosociale și membrii familiei, prietenii lor.
- Gestionarea suprasolicitării psihologice și fizice a celor care îngrijesc persoane cu dizabilități severe sau probleme de sănătate mintală.
- Identificarea și gestionarea situațiilor de discriminare, vulnerabilitate și pericolul abuzului.
- Necesitatea ghidării și sprijinului în soluționarea problemelor cotidiene.
- Dificultăți în a obține și menține un loc de muncă pentru persoanele cu dizabilități intelectuale sau probleme de sănătate mintală, împreună cu gestionarea obstacolelor în adaptarea la mediul de lucru.
- Sprijin emoțional pentru persoanele cu dizabilități care se confruntă cu îngrijorări legate de instabilitatea financiară și lipsa locurilor de muncă; ghidarea și încurajarea în căutarea unui loc de muncă.
- Furnizarea de consiliere pentru negocierea condițiilor de angajare în câmpul muncii și gestionarea relației dintre angajați și angajatori.
- Facilitarea accesului la servicii variate pentru copiii cu dizabilități și oferirea sprijinului emoțional părinților epuizați în găsirea soluțiilor.
- Medierea conflictelor între personalul instituțiilor rezidențiale și beneficiari, inclusiv gestionarea abuzului verbal și a comportamentului nerespectuos.
- Medierea conflictelor între beneficiarii instituțiilor rezidențiale.
- Discuții privind diversificarea activităților de rutină și identificarea activităților profesionale sau de agrement pentru beneficiarii instituțiilor rezidențiale și serviciile sociale.
- Oferirea de sprijin psihologic pentru gestionarea conflictelor dintre persoanele cu dizabilități și angajații/funcționarii instituțiilor publice.

Importanța suportului psihologic pentru persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoane în etate oferit la SATGPD:

- **Efecte pozitive asupra stării mentale:** Suportul psihologic contribuie la reducerea nivelului de stres, anxietății trăite de persoanele cu dizabilități, persoanele în etate în fața provocărilor asociate cu limitările lor.
- **Îmbunătățirea relațiilor sociale:** Suportul psihologic facilitează dezvoltarea abilităților sociale și consolidarea relațiilor cu familia, prietenii și comunitatea.
- **Promovarea autodeterminării:** Prin intermediul suportului psihologic, persoanele cu dizabilități își dezvoltă abilități care să le permită să-și asume controlul asupra vieții lor, să-și stabilească obiective și să își exploreze resursele personale pentru a face față provocărilor.
- **Facilitarea adaptării la schimbările fizice și de viață:** Dizabilitățile pot aduce schimbări semnificative în viața unei persoane. Suportul psihologic oferă un cadru în care aceste persoane pot explora și accepta noile realități, fără a se simți copleșite sau incapabile.
- **Promovarea înțelegerii și acceptării:** Suportul psihologic contribuie la dezvoltarea unei perspective pozitive asupra propriei identități și a capacităților individuale, promovând acceptarea personală și înțelegerea propriei valori.

- **Abordarea problemelor specifice:** Fiecare persoană cu dizabilități se confruntă cu provocări unice. Prin intermediul suportului psihologic, se pot identifica și aborda problemele specifice cu care se confruntă fiecare individ în parte, oferind soluții personalizate.

Majoritatea apelanților beneficiari de consiliere:

- nu au acces la acest tip de asistență în comunitate, instituțiile rezidențiale, servicii sociale;
- sunt imobilizate la pat sau dependente de scaun rulant și întâmpină dificultăți de accesibilitate fizică pentru a se deplasa la serviciile existente la nivel de comunitate sau raion;
- părinții copiilor cu dizabilități;
- persoane în etate singuratice;
- nu dispun de mijloace financiare suficiente pentru a plăti serviciile unui psiholog.

Apeluri de colaborare interinstituțională: Apelurile din categoria dată se referă la situații de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități și limitarea în accesarea serviciilor sociale. În vederea soluționării acestor situații în cazul a **344 apeluri (7%)** a fost nevoie de colaborare interinstituțională cu diverse instituții publice, private, OSC-uri. Instituțiile implicate în soluționarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități au fost:

1. Structurile Teritoriale de Asistență Socială (APL I/APL II) – 141 cazuri;
2. OSC-uri din domeniul protecției persoanelor cu dizabilități – 68 cazuri;
3. Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități – 28 cazuri;
4. Instituții Medico –Sanitare Publice – 23 cazuri;
5. Consiliul Național Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (CNDDCM) – 21 cazuri;
6. Structurile teritoriale ale Casei Naționale de Asistență Socială (CTAS) – 10 cazuri;
7. Ministerul Muncii și Protecției Sociale – 10 cazuri;
8. Sectoare de poliție – 6 cazuri;
9. Oficiile poștale – 3 cazuri;
10. Consiliul Național pentru Asistență Judiciară – 3 cazuri;
11. Institutul de Medicină Urgentă – 2 cazuri;
12. Direcția Municipală a Protecției Copilului – 2 cazuri;
13. Institutul de Neurologie și Neurochirurgie – 1 caz;
14. Spitalul de Dermatologie și Maladii Comunicabile – 1 caz;
15. S.A. MOLDTELECOM – 1 caz;
16. Penitenciarul nr.6 Soroca – 1 caz;
17. IMSP Spitalul Clinic de Psihiatrie – 1 caz.

Apeluri încadrate în categoria „alte apeluri” reprezintă apelurile de cercetare – prin care persoanele au testat funcționalitatea serviciului, fără a aborda o problemă sau un caz concret.

Analiza apelurilor în funcție de dreptul încălcat

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

Art.28. Dreptul la condiții bune și protecție socială – **88 cazuri**

Art.25. Dreptul la sănătate – **15 cazuri**

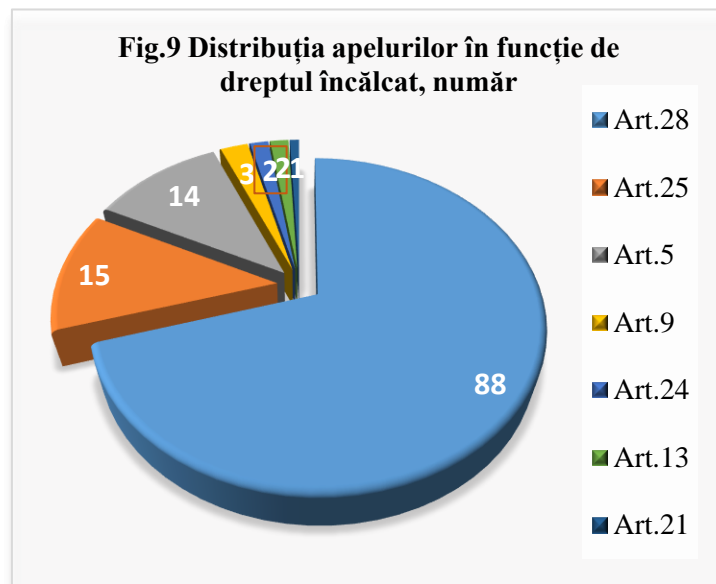
Art.5. Egalitatea și nediscriminare – **14 cazuri**

Art.9. Dreptul la accesibilitate - **3 cazuri**

Art.24. Dreptul la educație – **2 cazuri**

Art.13. Acces la justiție – **2 cazuri**

Art.21 Libertate de expresie și opinie și acces la informație – **1 caz**



Exemple de intervenție în situație de încălcare a dreptului persoanei cu dizabilități

- Facilitarea plasării în cadrul unei instituții medicale a unei persoane cu șold endoprotezat bilateral, instabilitatea componentelor protezei pe stânga, persoană cu două intervenții chirurgicale anterior, în condițiile în care starea de sănătate a persoanei după ultima intervenție chirurgicală se agrava, iar medicii refuzau internarea repetată.
- Intervenție către Institutul de Medicină Urgentă privind internarea repetată a unui pacient ce suportase o intervenție chirurgicală și ca rezultat starea de sănătate se agravase și la solicitarea de a fi internat a fost refuzat.
- Intervenție către Spitalul de Dermatologie și Maladii Comunicabile în cazul unei persoane cu dizabilități care a fost tratată inuman de către personalul medical ceea ce contravine normelor de etică și deontologiei profesionale.
- Intervenție către Structurile teritoriale de asistență socială privind stabilirea compensației pentru serviciile de transport persoanelor cu dizabilități.
- Medierea situațiilor de conflict dintre asistenții sociali și persoanele cu dizabilități în vederea accesului la serviciile și prestației sociale.
- Identificarea unei soluții rezonabile în situația unei persoane cu probleme de sănătate mentală severă care necesită supraveghere permanentă, și locuia de una singură, prin demararea procesului de încadrare în serviciului social „Asistență personală”.
- Identificarea unei soluții pentru o persoană în etate, imobilizată la pat, pentru ca persoana de suport să îi poată reprezenta interesele în raport cu CNAS.
- Solicitare către administrația oficiului poștal pentru a întreprinde verificări în cazul în care persoana nu putea ridica alocația de dizabilitate, invocându-i-se că în sistemul electronic figura că alocația a fost ridicată. În urma intervenției consilierului SATGPD s-a identificat unde era problema și cazul a fost soluționat.
- Colaborarea cu reprezentanții Programul Alimentar Mondial, privind acordarea suportului de criză în valoare de 4900 lei unei familii aflate în dificultate cu copil cu dizabilitate.
- Identificarea soluțiilor în situațiile în care persoanele cu dizabilități necesitau îngrijire și suport, prin demararea procesului de încadrare în serviciului social de „Îngrijire la Domiciliu”.
- Intervenție către Penitenciarul nr. 7 Rusca în cazul unei persoane cu dizabilități aflate în detenție care sesiza despre condițiile de tari rele din instituție.
- Intervenție către Spitalul Raional Fălești, Secția terapie intensivă, privind condițiile inadecvate în

care a fost internat un pacient, cu suspiciuni la tuberculoză, ceea ce contravine normelor sanitare.

- Medierea situațiilor de conflict între persoanele cu dizabilități și Structurile Teritoriale de Asistență Socială privind perfectarea cardurilor bancare pentru a primi pensia de dizabilitate, în contextul în care persoanele comunicau că au fost obligate să-și perfecteze carduri bancare, iar ele nu doreau.
- Colaborarea cu DASPF privind achitarea compensației pentru transport unei persoane cu dizabilități, în situația în care aceasta nu a primit plata data timp de 6 luni.
- Intervenția în cazul unei persoane cu grad sever de dizabilitate, imobilizat, căruia i-a expirat cardul bancar și nu putea ridica pensia de dizabilitate. Conlucrarea cu Serviciului de expertiză psihiatrică medico-legală referitor la evaluarea persoanei la domiciliu de către medicul de familie și medicul psihiatru și eliberarea unui act medical privind starea de sănătate a persoanei. Monitorizarea situației ca actele medicale emise de către medicul de familie și de către medicul psihiatru din raion, împreună cu actele emise de către judecător, să fie prezentate la Comisia de Expertiză Psihiatrică medico-legală care a analizat cazul în lipsa pacientului și a emis un raport privind discernământul persoanei și i s-a stabilit formă de protecție.
- Conlucrarea cu administrația uni Azil de bătrâni, în cazul mai multor sesizări din partea beneficiarilor instituției prin care au comunicat despre comportamentul agresiv a unei asistente medicale față de ei. Ca rezultat asistenta medicală a fost eliberată din funcție.
- Intervenția către medicul de familie privind eliberarea certificatului medical „Forma-088-e”, unei persoane care depunea repetat dosarul pentru reevaluarea gradului de dizabilitate a fiului său, iar medicul refuza să-i ofere certificatul dat.
- Intervenție către administrația CTPPD privind nemulțumirea beneficiarilor față de comportamentul angajaților blocului alimentară și calitatea joasă a mâncării care le era servită.
- Intervenție către Structura Teritorială de Asistență Socială privind înlăturarea unei erori care a dus la sistarea acordării indemnizației de transport pentru o persoană cu dizabilități, care a ieșit la pensie pentru limită de vârstă.
- Colaborarea cu specialistul din cadrul DASPF responsabil de administrarea foilor de tratament balneo-sanatorial pentru clarificarea termenului în care o persoană cu dizabilitate, aflată în așteptarea unei foi sanatoriale timp de mai mult de cinci ani, va putea beneficia de serviciul respectiv, având în vedere că legislația stabilește o perioadă de așteptare de 3 ani.
- Intervenție către Dispensarul Republican de Narcologie, privind oferirea de îngrijiri medicale unei persoane cu dizabilități severe, fără domiciliu, care manifesta tulburări de comportament.
- Sesizarea DASPF privind situația unei familii vulnerabile în care sunt două persoane cu probleme de sănătate mentală, ce locuiesc în condiții insalubre și care nu beneficiază de nici un serviciu social.
- Intervenție către Specialistul responsabil de compensație pentru transport, în situația unei persoane cu dizabilități care și-a perfectat cardul bancar pentru a primi compensația pentru transport, însă dintr-o eroare din partea asistentului social nu și-a primit plata.
- Intervenție către DGASPF, în situația unei persoane cu probleme de sănătate mintală, rămasă fără îngrijire, pentru a i se acorda lucrător social, la fel, pentru a i se acorda suport în perfectarea gradului de dizabilitate, ulterior să fie încadrat în serviciul asistență personală. La fel, colaborare cu medicul psihiatru din Centrul Comunitar de Sănătate Mintală pentru a fi plasat temporar în Spitalul de Psihiatrie Bălți, reușind din faptul că starea de sănătate a persoanei se agravase și necesita spitalizare.
- Colaborare cu managerul Centrului de Sănătate Raional și Viceprimarului de raion, privind delimitarea a două locuri de parcare destinate persoanelor cu dizabilități în parcarea instituției medicale.
- Ghidarea persoanelor cu dizabilități, familiilor acestora la completarea cererii pe platforma compesatii.gov.md.
- Colaborare cu reprezentanții MMPS privind verificarea datelor de pe platforma compesatii.gov.md

în cazul în care persoanelor cu dizabilitate, persoane în etate, relatau că la venituri li s-a atribuit o sumă mai mare de cât au declarat, nu li s-a atribuite grad de vulnerabilitate, în situația în care în familii sunt persoane cu grad sever de dizabilitate și veniturile familiei sunt mici.

- Identificarea unei soluții rezonabile în cazul unei persoane imobilizate privind demararea procesului de stabilirea gradului de dizabilitate, în situația în care persoana nu avea posibilitatea să se deplaseze la medicul de profil pentru a fi investigat.
- Facilitarea accesului persoanei cu dizabilități la serviciile juridice garantate de stat.
- Rezolvarea unei discrepanțe între conducerea unei instituții preșcolare și un părinte al unui copil cu dizabilități pentru a facilita participarea copilului la grădiniță cu program deplin.
- Identificarea unei soluții eficiente pentru transportarea a unui copil cu dizabilitate severă care mergea rar la școală din motivul lipsei transportului direct din regiunea acestuia către școală, de asemenea s-a mediat și situația de neînțelegere dintre părinți și administrația școlii.
- Consilierul serviciului a intervenit într-o situație de criză legată de o persoană în vârstă, care trăia singură în condiții inumane și se confruntau cu probleme grave de sănătate în agravare. Cu toate acestea, echipa medicală de la ambulanță a refuzat inițial internarea sa în spital. Prin implicarea activă a consilierului, s-a reușit în cele din urmă să se asigure internarea persoanei. Reprezentanții Direcției de Asistență Socială și Protecția Familiei (DASPF) din raion au fost informați cu privire la acest caz și au fost implicați în identificarea unui serviciu social potrivit pentru îngrijirea și susținerea ulterioară a acestei persoane vulnerabile.
- Facilitarea accesului persoanelor cu dizabilități la produse de igienă/scutece prin colaborare cu OSC-uri din domeniul protecției persoanelor cu dizabilități;
- Referire către echipele mobile din cadrul proiectelor coordonate de Keystone Moldova privind acordarea produselor de igienă personală (scutece), medicamente, produse textile, vouchere produse alimentare, material de încălzire sub formă de brichete, pentru persoanele cu dizabilități din RM aflate în situație de dificultate;

Probleme cu care s-au confruntat persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora pe perioada de raportare

În baza evaluării apelurilor și intervențiilor consilierilor SATGPD, s-au identificat în perioada de raportare anumite categorii predominante de probleme cu care s-au confruntat în mod frecvent persoanele cu dizabilități din Republica Moldova.

Înregistrarea pentru compensații și stabilirea gradului de vulnerabilitate energetică:

- Persoanele cu dizabilități, persoanele în etate întâmpină dificultăți pentru a se înregistra pe platforma „Ajutor la Contor”, evocând că nu este accesibilă pentru ei sau nu au de la ce se înregistrează.
- Probleme în verificarea corectitudinii acordării gradului de vulnerabilitate.
- Supra solicitarea Liniei Verzi 08000 5000, din cauza dată persoanele au întâmpinat dificultăți în a lua legătura cu operatorii pentru a obține răspunsuri la întrebările lor.
- Situații în care familiile unde sunt persoane cu dizabilități severe, cu venituri mici nu i s-a atribuit gradul de vulnerabilitate necorespunzător și astfel nu au beneficiat de suportul de 800 lei pentru lemne.

Probleme legate de suportul de criză din Fondurile Agențiilor ONU:

- Dificultăți în recuperarea codului unic de transfer în cazul ștergerii SMS-ului.
- Bariere în identificarea codului transferului pentru persoanele fără telefon mobil.
- Dificultăți majore în ridicarea banilor pentru persoanele imobilizate.
- Excluderea din listele inițiale a unor beneficiari eligibili din cauza erorilor tehnice.
- Nemulțumirea că unii beneficiari cu nivel de trai ridicat au beneficiat de suport.

Probleme legate de suportul unic financiar din Fondurile Programului Mondial Alimentar:

- Beneficiarii serviciului social de Asistență Personală nu au primit SMS-uri de notificare privind eligibilitatea pentru a ridica suportul financiar.
- Persoanele nu se regăseau pe listele de achitare, din cauza unor erori.
- S-au înregistrat conflicte între persoanele cu dizabilități și asistenții personali din cauza lipsei de claritate cu privire la destinația suportului financiar. Unii asistenți personali au interpretat greșit faptul că aceste plăți erau destinate exclusiv lor.
- Persoanele cu dizabilități severe înscrise pe listele de așteptare pentru a beneficia de serviciul social de „Asistență Personală” și-au exprimat nemulțumirea că nu au primit sprijinul financiar unic în valoare de 5000 de lei. Ele subliniază că se simt discriminate, în primul rând pentru că nu sunt încadrate în acest serviciu și, de asemenea, pentru că nu beneficiază de suportul financiar unic.

Probleme legate de activitatea CNDDCM:

- Lipsa concluziilor argumentate privind criteriile acordării gradului de dizabilitate.
- Rețineri la termenii de examinarea dosarelor și expedierea răspunsurilor.
- Neconcordanța datelor din certificatul de dizabilitate și programul individual de reabilitare.
- Dificultăți în accesarea informațiilor despre CNDDCM pe site-ul oficial al instituției.
- Cetățenii întâmpină probleme în găsirea datelor de contact și adreselor oficiilor teritoriale ale CNDDCM.
- Linia Verde supra-solicitată și dificultăți în contactarea reprezentanților instituției, inclusiv la nivelul structurilor teritoriale pentru a se programa la depunerea dosarului.

Probleme în perfectarea dosarului medical pentru depunerea la CNDDCM:

- Eliberarea întârziată a fișei de trimetere F-088 /e de către Centrele medicilor de familie.
- Timp mare de așteptare pentru programările la medicii de profil.
- Dificultăți în perfectarea dosarului medical în cazul persoanelor imobilizate care necesită încadrare în gradul de dizabilitate, dar echipele de specialiști din cadrul CMF refuză deplasarea la domiciliul pentru a evalua starea de sănătate a persoanei.

Așteptarea prelungită pentru încadrarea în serviciul social de Asistență Personală:

- Persoanele cu dizabilități severe se confruntă cu perioade de așteptare de 2-3 ani pentru a fi încadrate în serviciul social de „Asistență Personală”. Consecințe grave: un număr semnificativ de persoane rămân fără îngrijirea necesară, încălcând drepturile persoanelor cu dizabilități la condiții de viață și îngrijire calitativă.

Restanțe la plata salariilor asistenților personali:

- Problema restanțelor de trei-șase luni la achitarea salariilor asistenților personali, afectează atât personalul implicat, cât și beneficiarii acestor servicii.
- În unele raioane din lipsa resurselor financiare a fost sistat serviciul pe termen de 6-9 luni.

Servicii sociale insuficiente pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală:

- Lipsa serviciilor sociale pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală duce la creșterea vulnerabilității acestora, iar familiile acestora se confruntă cu dificultăți semnificative fără sprijinul necesar.

Servicii sociale insuficiente pentru tinerii cu dizabilități în special celor cu dizabilități severe:

- Familiile tinerilor cu dizabilități severe se confruntă cu o problemă semnificativă, constând în absența serviciilor sociale esențiale, precum centrele de zi, unde aceștia ar putea beneficia de o gamă diversificată de servicii și ar avea oportunitatea de a socializa.

Deficit de servicii Respiro:

- Tot mai multe raioane se confruntă cu o lipsă de servicii respiro, indicând o insuficiență în furnizarea de sprijin temporar pentru părinții și îngrijitorii persoanelor cu dizabilități.

Lipsa personalului din domeniul social:

- Insuficiența sau lipsa asistenților sociali comunitari, lucrătorilor sociali, asistenților personali afectează în mod direct cetățenii care au nevoie de serviciile acestora.

- Una din cauzele expuse de specialiști sunt salariile mici raportate la volumul mare de lucru.

Pensii și alocații de dizabilitate mici:

- Dificultăți în a acoperirea necesităților de bază, cum ar fi alimentele, întreținerea locuințelor și îngrijirea medicală.
- Presiune suplimentară asupra familiei, în special în cazul în care mai mulți membri depind de aceste venituri reduse.
- Pensiile și alocațiile de dizabilitate mici pot face dificilă menținerea unui standard de viață care să asigure o viață demnă pentru persoanele cu dizabilități.
- Se atestă o creștere a apelurilor în care persoanele solicită produse alimentare, medicamente, material de încălzire pentru perioada rece a anului.

Dificultăți în procurarea produselor de igienă (scutece, unguente pentru escare):

- Persoanele cu dizabilități severe și persoanele în etate cu afecțiuni grave imobilizate se confruntă cu probleme grave în obținerea produselor de igienă(scutece), din cauza resurselor financiare limitate astfel este afectată calitatea vieții acestora.
- Tot mai mare este numărul de apeluri prin care persoanele solicită suport pentru a li se oferi scutece.

Lipsa condițiilor de accesibilitate:

- Dificultate în accesarea serviciilor atât de la instituțiile publice cât și cele private de către persoanele cu dizabilități locomotorii, persoanelor cu mobilitate redusă.
- Din cauza lipsei condițiilor de accesibilitate în instituțiile medicale (lipsa ascensoarelor, lățimea ușilor, camere de băi inaccesibile, lipsa rampelor de acces la intrare în instituții) se face dificilă accesarea serviciilor medicale.
- Respectarea standardelor unice din domeniul construcțiilor constituie o necesitate stringentă care persistă în timp.

Accesul la educație:

- Lipsa condițiilor de accesibilitate în instituțiile de învățământ (rampe de acces, lipsa camerelor de toaletă adaptate sau alte facilități pentru persoanele cu dizabilități locomotorii).
- Lipsa cadrelor didactice de sprijin pentru a oferi suport individual copiilor cu dizabilități și în special celor cu dizabilități severe care are nevoie de asistență 1 la 1.
- Accesul la educație este un drept fundamental, iar lipsa facilităților și resurselor adecvate poate afecta grav șansele acestor copii de a beneficia de un învățământ de calitate.

Servicii de reabilitare:

- Servicii de reabilitare insuficiente pentru tinerii și adulții cu dizabilități, rânduri mari de așteptare pentru a beneficia de serviciile date
- Perioada îndelungată de așteptare pentru a beneficia de serviciile balneo-sanatoriale
- Lipsa serviciilor de recuperare pentru persoanele ce au suportat intervenție de endoprotezare.

Activitatea Liniei Verzi a Ministerului Sănătății:

- Aproximativ 60% din apelurile recepționate la SATGPD în perioada de seară și noapte și 30 % recepționate ziua sunt legate de sistemul medical semn că nevoile cetățenilor în această privință sunt deosebit de stringente și urgente.
- În aceste condiții, devine evidentă necesitatea ca Linia Verde a Ministerului Sănătății să funcționeze 24/24, pentru a asigura un suport continuu și accesibil pentru toți cetățenii.

Accesul limitat la servicii de asistență juridică la nivel local:

- Una din dificultăți în accesarea serviciilor de asistență juridică garantată de stat sunt distanțele semnificative pe care solicitanții trebuie să le parcurgă pentru a accesa serviciile Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat, generând cheltuieli suplimentare pentru transport. Această situație afectează în mod direct persoanele cu dizabilități și familiile acestora, care, din cauza lipsei resurselor financiare pentru costurile de transport, sunt descurajate să beneficieze de acest serviciu.

- Persoanele cu dizabilități locomotorii, utilizatoare de scaun rulant, persoanele în etate cu mobilitate redusă, întâmpină dificultăți sporite în deplasarea către oficiile teritoriale ale Consiliului Național, dat fiind lipsa transportului interurban accesibil plus și cheltuieli pentru transport.
- Cadrul legal existent nu prevede expres ca avocații să se deplaseze la domiciliul persoanelor cu dizabilități, care, din cauza stării de sănătate sau a lipsei condițiilor de accesibilitate, se confruntă cu dificultăți în a se deplasa la oficiile Consiliului.
- Rămâne în continuare o problemă majoră, accesul la serviciile notariale pentru persoanele cu dizabilități severe, persoanele în etate imobilizate, care nu se pot deplasa la oficiile notariale și solicită serviciile acestora la domiciliu. În cele mai dese cazuri persoanele sunt refuzate de către reprezentanții birourilor notariale de a se deplasa la domiciliul, astfel persoanelor le este îngădit accesul la serviciile notariale creându-se impedimente în exercitarea drepturilor legale ale persoanelor cu dizabilități.

Problemele semnalate de către persoanele cu dizabilități din Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități sunt includ:

Insuficiența suportului profesional pentru gestionarea conflictelor:

- Absența serviciilor specializate în rezolvarea conflictelor între beneficiari și între beneficiari și angajați.
- Înregistrarea unui număr semnificativ de apeluri legate de conflicte între beneficiari și conflicte între beneficiari și angajați, unele din ele culminând cu violență.
- Dominanța modelului medical în instituții, cu accent pe servicii medicale, în detrimentul unui model social și psihologic centrat pe asistență și suport individualizat.

Lipsa programelor de activități ocupaționale și de implicare socială:

- Neexistența sau insuficiența programelor de activități ocupaționale pentru beneficiari.
- Lipsa inițiativelor sociale-utile și a activităților sportive și culturale care să permită o organizare mai eficientă a timpului liber.

Condiții de trai în instituții:

- Acces limitat la informații, inclusiv lipsa conexiunii la internet și a tehnologiei wi-fi, lipsa televizoarelor și a aparatelor radio.
- Condiții precare de igienă.
- Calitatea insuficientă și cantitatea redusă a hranei oferite.
- Nemulțumirea față de calitatea încălțăminte și îmbrăcăminte furnizate în instituții.
- Lipsa personalului calificat suficient care să aibă grijă de persoanele imobilizate.

Aceste probleme reflectă o necesitate de îmbunătățire a serviciilor oferite în Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități cu accent pe abordarea holistică a nevoilor individuale și promovarea unei calități de viață mai bune pentru persoanele cu dizabilități.

Problemele semnalate de către persoanele cu dizabilități beneficiare ale serviciului social Locuință protejată:

Dificultatea de angajare în câmpul muncii:

- Beneficiarii întâmpină obstacole în găsirea și păstrarea unui loc de muncă din cauza limitărilor fizice/psihice, lipsei de experiență sau stigmatizării.

Conflict între beneficiari din cauza sarcinilor gospodărești:

- Dispute legate de diferențe în abilități, înțelegerea neclară a distribuirii sarcinilor sau dificultăți de comunicare.

Conflict între angajați și beneficiari:

- Tensiuni cauzate de gestionarea comportamentelor problematice, lipsa pregătirii sau resurselor, și comunicare inefficientă.

SUPPORT OFERIT PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI REFUGIATE DIN UCRAINA

Pe parcursul anului 2023 prin intermediul SATGPD au fost recepționate **470 apeluri** de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoane în etate refugiate din Ucraina. Persoanele au beneficiat de suport informațional privind:

- 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.
- Ghidarea în accesarea serviciilor medicale prestate de către Centrele Comunitare de Sănătate Mintală.
- Ghidarea în identificarea locurilor de muncă.
- Colaborarea cu OSC-urile din domeniul ce oferă suport refugiaților.
- Suport psihologic primar.

În vederea acoperirii necesităților persoanelor cu dizabilități refugiate echipa SATGPD a colaborat cu echipele mobile ce activează în cadrul Keystone Moldova și oferă suport refugiaților.

ANALIZA CHELTUIELILOR PENTRU PERIOADA DE RAPORTARE

ANALIZA CHELTUIELILOR PENTRU PERIOADA DE RAPORTARE

Pe parcursul anului 2023, a fost valorificată suma de 798999,66 lei din 803400 lei, bugetul anual al SATGPD pentru anul 2023, ceea ce constituie **99%** din costul total al contractului.

Tabelul 2. Cheltuielile SATGPD pentru anul 2023

Nr.	Cheltuieli SATGPD ianuarie-decembrie 2023	Total, MDL
1	Cheltuieli de personal	
1.1.	Manager serviciu inclusiv impozite indirecte	168657,59
1.2.	Consilieri telefon, 4 pers inclusiv impozite indirecte	508895,22
1.3.	Specialist IT inclusiv impozite indirecte	26303,39
1.4.	Servicii contabilitate inclusiv impozite indirecte	27868,34
Total salarizare personal		731724,54
2	Cheltuieli administrative și întreținere serviciu	
2.1.	Costuri telefon apelurile de intrare	23517,07
2.2.	Servicii comunale, inclusiv abonament lunar telefonie mobila pentru Serviciu - intervenții directe, consumabile, birotică	25307,26
2.3.	Cheltuieli bancare	1155,79
Total cheltuieli administrative și întreținere		39629,17
3	Mentenanță baza de date, echipament IT	
3.1.	Servicii de mentenanță Echipament IT /soft si baza de date	10345,00
3.2.	Produse SOFTWARE	6950,00
Total cheltuieli		17295,00
TOTAL		798999,66

ACȚIUNI DE MANAGEMENT ȘI VIZIBILITATE

Pentru o bună funcționare al Serviciului, au fost realizate mai multe acțiuni de management:

I Asigurarea unei bune funcționalități a SATGPD în baza standardelor de calitate:

- Mentenanța soft-ului de stocare a informației (baza de date). Baza de date, furnizează un model standardizat și precis de date, generează rapoarte statistice automatizat, control centralizat al datelor, contribuie la automatizarea lucrului consilierilor.
- Pentru ajustarea funcționării SATGPD și îmbunătățirea calității serviciului a fost achiziționat echipamentul tehnic necesar.
- Realizarea ședințelor săptămânale de supervizare a consilierilor serviciului, discutarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități, identificarea soluțiilor.
- Elaborarea a 12 rapoarte lunare narative privind activitatea SATGPD.
- Elaborarea a 4 rapoarte semestriale narative și 12 rapoarte financiare privind activitatea SATGPD, plasarea pe pagina web al SATGPD, expedierea către autoritatea contractantă MMPS.
- Elaborarea raportului anual al SATGPD pentru 2022.

II Activități de instruire continuu:

În perioada ianuarie-decembrie consilierii și managerul serviciului au participat la următoarele instruirii:

- Training „Prestarea de suport juridic pacienților cu tuberculoză și membrilor familiilor acestora”, organizat de Institutul pentru Drepturile Omului (IDOM).
- Instruire în acordarea primului ajutor. Activitatea organizată de Keystone Moldova și facilitată de echipa Med Club.
- Training „Raportarea alternativă către organele convenționale ale ONU”, organizat de Oficiul ONU pentru Drepturile Omului.
- Atelier de instruire privind cadrul legal al sistemului de azil și mecanismului de identificare, referire, asistență a cazurilor privind copiii refugiați, organizat de Alianța ONG-urilor active în domeniul Protecției Sociale a Copilului și Familiei (APSCF).
- Training „Protecția datelor cu caracter personal”, organizat de Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter personal.
- Training „Formare de formatori în domeniul promovării drepturilor persoanelor cu dizabilități”, organizat de Alianța Organizațiilor pentru Persoane cu Dizabilități din Moldova.
- Instruirea „Protecția temporară pentru persoanele refugiate din Ucraina”, organizat de UNCHR.
- Trainingul „Asistență psihologică individuală pentru adulții afectați de suferință din comunitățile expuse la adversitate”, organizat de World Vision Moldova.
- Trainingul „Formare de formatori în domeniul Asistenței psihologice individuale pentru adulții afectați de suferință din comunitățile expuse la adversitate”, organizat de World Vision Moldova.
- Exercițiul de cartografiere a serviciilor prestate de către organizațiile din domeniul protecției drepturilor persoanelor cu dizabilități, organizat de Keystone Moldova.

III Acțiuni de promovare a SATGPD:

1. Mentenanța paginii web <https://informat.md/ro> a SATGPD. Pe parcursul anului 2023 conform rapoartelor analitice pagina a fost accesată de **15 138 ori și are 7 103 utilizatori unici**.
2. Promovarea serviciului prin intermediul platformelor de socializare.
3. Plasarea bannerului SATGPD pe pagina <https://dopomoga.gov.md/>.

CONCLUZII

Numărul apelurilor în anul 2023 a fost în creștere comparativ cu anul precedent cu 1108 apeluri, și o diferență notabilă de 4914 apeluri față de primul an de activitate din 2017. Această tendință ascendentă se păstrează pe parcursul celor șapte ani de activitate a SATGPD, evidențiind importanța și relevanța continuă a serviciului pentru persoanele cu dizabilități. În special, anul 2023 a fost marcat de o creștere semnificativă a numărului de apeluri primite. Aceasta reflectă necesitatea tot mai crescută de informații, consiliere și suport în fața provocărilor sociale, economice și de sănătate cu care se confruntă persoanele cu dizabilități și membrii familiilor acestora.

Persoanele cu dizabilități se confruntă frecvent cu dificultăți semnificative în găsirea soluțiilor potrivite pentru problemele lor, manifestând adesea frică și neîncredere în capacitatea lor de a acționa autonom. Această frică și neîncredere, deseori, este accentuată și de abordarea discriminatorie din partea unor specialiști la nivel local, care în loc să ofere asistență persoanei conform nevoilor individuale, ei refuză prestarea serviciilor motivând lipsa acestora, fără a identifica soluții de colaborare și referire la nivel de raion. Astfel, colaborările interinstituționale devin esențiale pentru sprijinirea și protejarea drepturilor persoanelor cu dizabilități care nu sunt valorificate de specialiștii structurilor teritoriale de asistență socială și echipele multidisciplinare locale.

În anul 2023, SATGPD a continuat să ofere suport esențial persoanelor cu dizabilități, familiilor acestora și persoanelor în etate refugiate din Ucraina. Prin colaborarea strânsă cu echipele mobile din cadrul IP Keystone, organizația a furnizat sprijin în multiple direcții, inclusiv asigurarea cu medicamente, echipamente asistive, transport accesibil, produse alimentare, materiale de încălzire, identificarea locurilor de cazare și facilitarea serviciilor de reabilitare. Cu părere de rău, acest tip de suport este bazat pe activități din proiecte cu finanțare externă, fără a avea un concept de asigurare a durabilității asistenței persoanelor cu dizabilități refugiate din partea autorităților administrației publice.

Pe parcursul anului 2023 echipa SATGPD a participat la diverse activități de instruire, care au avut ca scop îmbunătățirea competențelor și cunoștințelor membrilor echipei pentru a oferi un suport calificat persoanelor cu dizabilități din Republica Moldova și celor refugiate din Ucraina.

Pe măsură ce volumul de muncă s-a intensificat, odată cu creșterea numărului de apeluri, echipa s-a adaptat cu succes la noile cerințe. Cu o abordare responsabilă și devotată, membrii echipei au gestionat cu succes sarcinile încredințate.

Având în vedere creșterea semnificativă a numărului de apeluri, este necesar să reevaluăm și să ajustăm Regulamentul de organizare și funcționare al serviciului pentru a permite extinderea echipei cu încă o unitate de consilier.

Numărul mare de apeluri și diversitatea problemelor raportate de persoanele cu dizabilități arată că există mai multe lacune în asigurarea accesului la informare a persoanelor cu dizabilități despre modificările privind cadrul normativ privind prestațiile sociale și serviciile disponibile, criteriile de eligibilitate, modul de accesare a acestora, ceea ce creează multe confuzii bariere de acces în rândul persoanelor cu dizabilități. Acestea se datorează în mare parte mesajelor complicate fără adaptare în format accesibil pe de o parte, și capacităților limitate ale specialiștilor din domeniul asistență socială de a explica persoanelor din comunitate, pe de altă parte.

Numărul mare de apeluri și diversitatea problemelor raportate constituie o bază informativă și evidențe pentru autoritățile publice care pot fi utilizate în analizele situaționale în domeniul incluziunii sociale a persoanelor cu dizabilități, precum și în procesul de elaborare a politicilor și dezvoltarea a serviciilor sociale pentru a răspunde nevoilor actuale ale persoanelor cu dizabilități.

SATGPD și-a dovedit importanța pe parcursul celor șapte ani de activitate, în furnizarea de informații, sprijin și consiliere pentru persoanele cu dizabilități din Republica Moldova, adaptându-se la schimbările

sociale și economice și extinzându-și rolul pentru a sprijini și persoanele refugiate. Este evidentă necesitatea continuă a acestui serviciu în contextul complex al dificultăților cu care se confruntă această comunitate de persoane.