

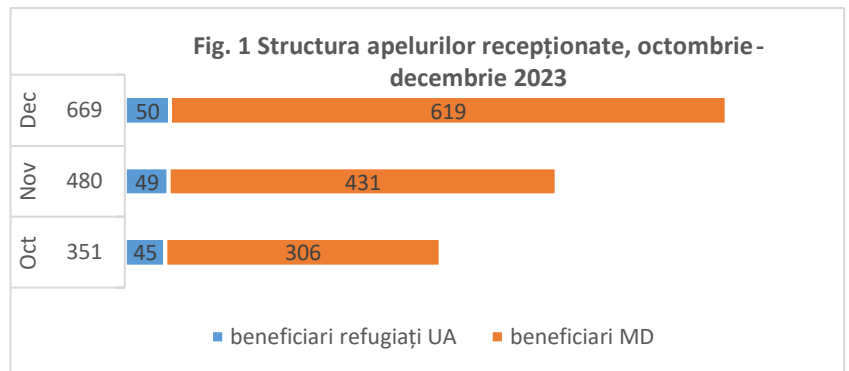


RAPORT DE ACTIVITATE Octombrie -Decembrie 2023

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**.

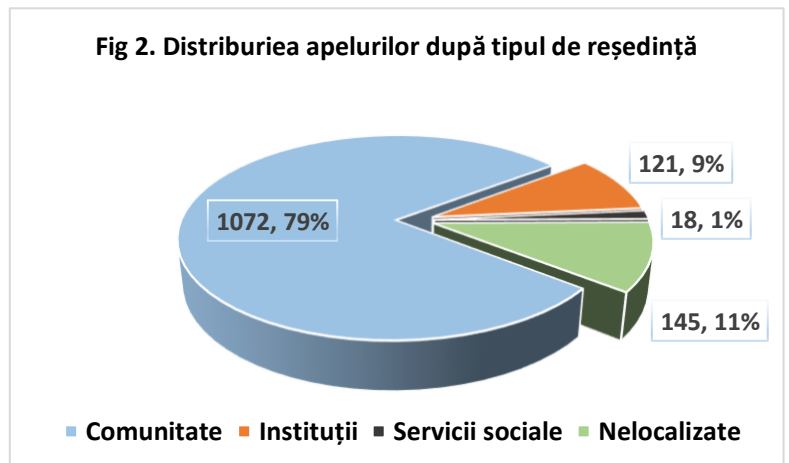
În perioada octombrie-decembrie 2023, consilierii SATGPD au înregistrat un total de **1500 de apeluri**. Aceste apeluri au provenit atât de la persoanele cu dizabilități și membrii familiilor acestora din Republica Moldova, cât și de la persoanele cu dizabilități refugiate din Ucraina. Din totalul apelurilor primite, **1356 apeluri** au fost recepționate de la beneficiarii serviciului din Republica Moldova, în timp ce **144 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

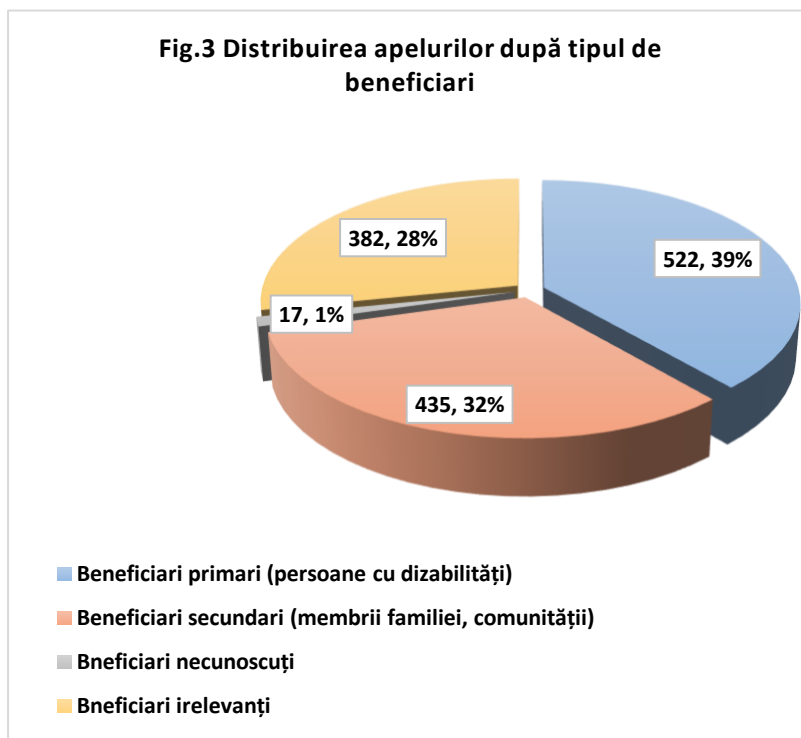
I. Distribuția apelurilor în funcție de mediul de reședință

Din numărul total de apeluri recepționate la SATGPD, **1072 apeluri (79%)** sunt din comunitate, **121 apeluri (9%)** sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), **18 apeluri (1%)** din serviciile sociale de tip Locuință Protejată. În cazul a **145 apeluri (11%)** locația nu a fost posibil de determinat (Fig.2).



II. Distribuția apelurilor după profilul apelanților

În perioada de raportare au fost înregistrate 1009 apeluri primare (74% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD, alte 347 apeluri (26% din totalul apelurilor) sunt repetate, persoanele au accesat serviciul repetat. Din numărul total de apelanți, 522 (39%) au fost persoane cu dizabilități, 435 (32%) au fost beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității ce au solicitat, informații, suport pentru persoanele cu dizabilități), 17 (1%) apeluri necunoscute, nu a fost posibil de identificat tipul de beneficiar, deoarece apelanții nu au dorit să răspundă la această întrebare, iar 382 (28%) 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 **1072 apeluri (79%)** din comunitate, au fost recepționate din următoarele localități:

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

Raion	Apeluri	Raion	Apeluri
mun. Chișinău	295	Hâncești	23
Bălți	56	Criuleni	23
Soroca	48	Căușeni	22
Ialoveni	39	Drochia	21
Cimișlia	38	Edineț	21
Cahul	35	Anenii-Noi	19
Nisporeni	33	Ocnița	18
Strășeni	31	Cantemir	18
Ungheni	31	Dondușeni	18
Telenești	31	Briceni	17
Sângerei	30	Dubăsari	11
Orhei	29	Rezina	11
Fălești	27	Leova	10
Călărași	24	Șoldănești	9
Glodeni	24	Taraclia	8
Ștefan Vodă	24	Comrat	6
		Basarabeasca	3
		Ceadâr-Lunga	3

Rîșcani	24	Vulcănești	3
Florești	23	Transnistria	2

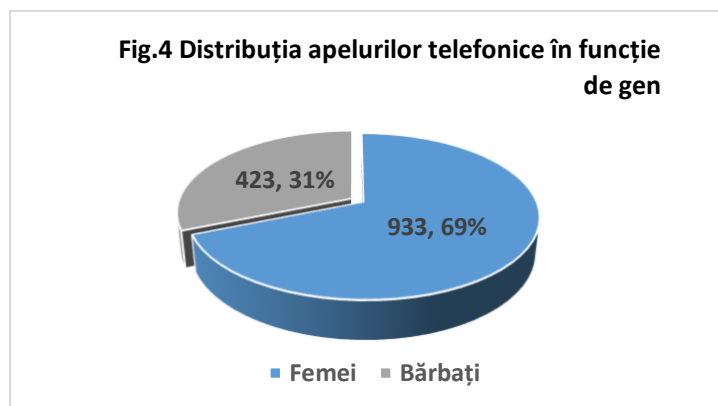
Apelurile parvenite din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD) și din cadrul Serviciilor sociale Locuința Protejată (LP) sunt distribuite în felul următor:

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"> • CPTPD Bălți (105 apeluri) • CPTPD Cocieri (14 apeluri) • CPTPD Bădiceni (1 apel) • CPTPD Brânzei (1 apel) 	<ul style="list-style-type: none"> • LP din s. Pârlița, r-nul Bălți (15 apeluri) • LP Orhei (3 apeluri)

IV. Distribuția apelurilor conform indicatorii demografici

În perioada octombrie-decembrie, 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 **1356** de apeluri înregistrate, **933 (69%)** au fost inițiate de către femei, în timp ce **423 apeluri (31%)** au fost realizate de către bărbați. Această discrepanță indică o diferență de **38%** între numărul de apeluri efectuate de femei și cel efectuat de către bărbați (**Fig. 4**).

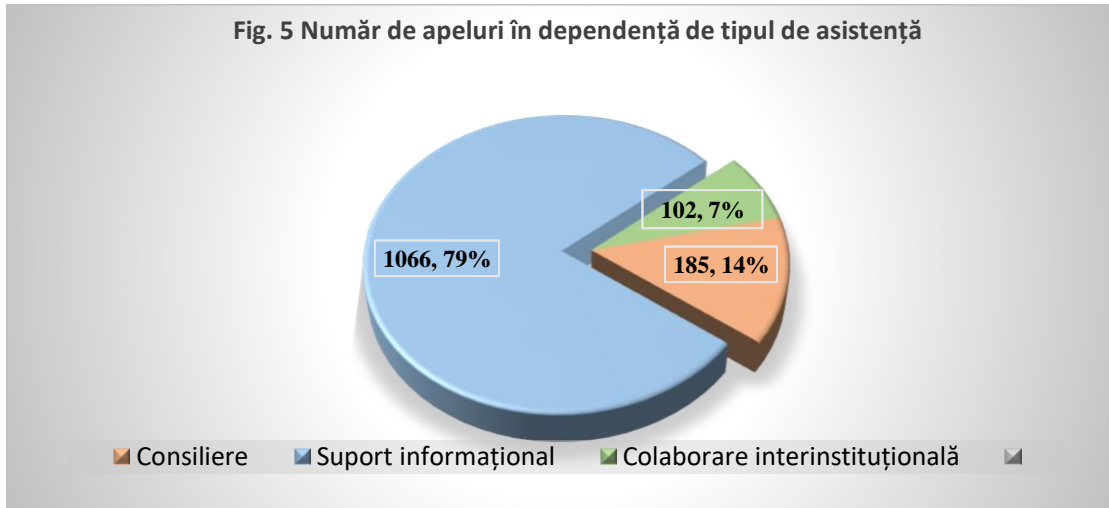


V. Distribuția apelurilor conform tipul de asistență

Apelurile parvenite în perioada de raportare au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de **1356** apeluri preluate (**Fig.5**)

- **1066** apeluri (79%) a fost oferit *suport informațional* în diverse domenii, fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- **185** apeluri (14%) apelanților a fost oferit *servicii de consiliere*, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;
- **102** apeluri (7%) 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.

Fig. 5 Număr de apeluri în dependență de tipul de asistență



Caracteristica apelurilor telefonice în funcție de asistența acordată

Apeluri de informare: În perioada octombrie-decembrie, s-au înregistrat un total de **1066 de apeluri** (reprezentând 79% 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:

- Procedura de stabilire primară, repetată a gradului de dizabilitate și modalitatea de contestare a deciziei CNDDCM privind stabilirea gradului de dizabilitate;
- Termenii de procesare a dosarelor pentru stabilirea gradului de dizabilitate. Termenii de procesare a contestațiilor deciziilor CNDDCM;
- Spectru de servicii și prestații sociale destinate persoanelor cu dizabilități și modul de accesare ale acestora (serviciul social asistență personală, serviciul social îngrijire la domiciliu, ajutor social și/sau ajutor pentru perioada rece a anului, compensație pentru transport);
- Spectru de servicii sociale destinate persoanelor în etate, modalitatea de accesarea a acestora;
- Accesarea de servicii și prestații sociale în lipsa vizei de reședință;
- Modalitatea de a beneficia de compensații din partea Guvernului la energie electrică și gaz, suport în procesul de depunere a cererii pe platforma compensatii.gov.md, modalitatea de redeschidere a cererii pentru corectarea datelor introduse pe platforma, date de contact ale Centrului de asistență 08000 5000;
- Ghidare în accesarea informațiilor privind programele „EcoVoucher”, „Rabla pentru electrocasnice”;
- Condițiile de acordare a plăților unice pentru persoanele cu dizabilități severe încadrate în serviciul de asistență socială, familiilor care îngrijesc copii cu dizabilități severe și beneficiază de alocație lunară pentru îngrijire, însoțire și supraveghere;
- Informații privind legislația electorală și procedura de accesare a urnei mobile;
- Facilitățile de accesare a transportului public pentru persoanele cu dizabilități;
- Condițiile de acordare a tratamentului gratuit pentru persoanele diagnosticate cu COVID 19;
- Aspectele ce necesită revizuite în procesul de recalculare a pensiilor de dizabilitate și a celor pentru limită de vârstă;
- Accesarea serviciului de angajare asistată în câmpul muncii a persoanelor cu dizabilități;
- Instituirea măsurii de ocrotire judiciară pentru persoane cu dizabilități, termenii de stabilire;
- Posibilitățile de accesare a ajutoarelor de la organizațiile umanitare;
- Activarea poliței medicale în perioada procedurii de reemitere a unui nou certificat de dizabilitate;
- Informații de contact ale organizațiilor care furnizează produse de îngrijire, cum ar fi scutece,

pansamente, stome, catetere, unguente etc., destinate persoanelor imobilizate și care se confruntă cu maladii în stadii terminale.

- Mecanismul de sesizare a situațiilor de încălcare a drepturilor angajaților la Inspectoratul de Stat al Muncii;
- Date de contact la Liniile verzi ale Ministerului Sănătății, Inspectoratul de Stat al Muncii, CNDDCM, ANAS, Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat, Ministerul Educației, Programului ajutor la contor, Programului mondial alimentar.

Apeluri de consiliere: În perioada de raportare în cazul la **185 apeluri (14%)** persoanele au beneficiat de servicii de consiliere.

În situația în care stresul legat de gestionarea dizabilităților, incertitudinea viitorului și conflictele interpersonale devin tot mai frecvente, este imperativ să oferim sprijin emoțional și consiliere. Prin facilitarea comunicării, gestionarea anxietății, promovarea relațiilor sănătoase și încurajarea responsabilizării individuale, se contribuie la îmbunătățirea stării psihologice a beneficiarilor serviciului.

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

- Sprijin emoțional persoanelor aflați în izolare, adresându-ne nevoilor lor fundamentale de comunicare și conexiune;
- Abordarea anxietății legate de stresul provocat de gestionarea dizabilității și incertitudinea viitorului;
- Sentimentele de singurătate și depresie asociate izolării sociale;
- Consiliere pentru gestionarea relațiilor tensionate, promovând modalități constructive de depășire și rezolvare a conflictelor;
- Suport în rezolvarea situațiilor conflictuale dintre beneficiarii instituțiilor de plasament și angajații acestora;
- Facilitarea dialogului între părți, încurajându-le să își exprime perspectivele pentru rezolvarea problemelor cotidiene;
- Ajutăm la gestionarea emoțiilor în conflictele intra-familiale pentru a promova relații sănătoase;
- Medierea conflictelor între persoanele cu dizabilități severe și asistenții personali referitor la ajutorul unic de 5000 lei. Persoanele cu dizabilități și-au exprimat nemulțumirea cu privire la faptul că banii au fost retrași de către asistenții personali și că nu li s-a oferit nimic. Asistenții personali au argumentat că suma a fost virată pe datele lor personale și, prin urmare, este destinată lor, nu persoanelor cu dizabilități;
- Încurajăm responsabilizarea persoanelor cu dizabilități în îndeplinirea activităților zilnice și susținem implicarea lor în câmpul muncii;
- Sprijin emoțional pentru a diminua stările de nemulțumire în rândul persoanelor angajate în calitate de asistenți personali și nu au beneficiat de salarii pe parcursul la 2-3 luni;
- Diminuarea stărilor de nemulțumire în rândul persoanelor cu dizabilități, persoane în etate care invocă lipsa resurselor financiare, pentru satisfacerea nevoilor de bază (alimente, medicamente, produse de igienă, servicii comunale).

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 **102 de apeluri (7%)**, 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 problemelor au inclus:

Instituțiile implicate în soluționarea cazurilor au fost:

- Structurile Teritoriale de Asistență Socială (APL I/APL II) – 37 cazuri
- OSC-uri din domeniul social -10 cazuri
- Ministerul Muncii și Protecției Sociale – 8 cazuri
- Instituții medicale și Centrele Medicilor de Familie – 7 cazuri
- Centre de Plasament Temporar pentru Persoane Adulte cu Dizabilități (CPTPaD) –6 cazuri
- Consiliul Național Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (CNDDCM) – 5 cazuri
- Programul Alimentar Mondial – 4 cazuri
- Consiliul Național pentru Asistență Judiciară – 3 cazuri
- Structurile teritoriale ale Casei Naționale de Asistență Socială (CTAS) – 3 cazuri
- Sectoare de poliție – 2 cazuri
- Instituții bancare – 2 cazuri
- Instituții de învățământ – 2 cazuri
- Centul Maternal Cahul – 1 caz
- Centrul Național de Epileptologie – 1 caz
- Centrul de Combatere a Traficului de Persoane – 1 caz
- Structura Teritorială a Agenției de Ocupare a Forței de Muncă – 1 caz
- Serviciul 112 – 1 caz

În rezultatul analizei apelurilor recepționate din instituțiile rezidențiale, servicii sociale, comunitate, consilierii Serviciului au identificat **40 cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități:**

Art.28 Dreptul la condiții bune și protecție socială – 25 cazuri

Art.5.Dreptul la egalitate și nediscriminare – 6 cazuri

Art.25 Dreptul la sănătate – 4 cazuri

Art.13 Accesul la justiție – 2 cazuri

Art.24 Dreptul la educație – 2 cazuri

Exemple de colaborarea interinstituțională în vederea revindicării drepturilor persoanelor cu dizabilități:

- Ghidarea persoanelor cu dizabilități, familiilor acestora la completarea cererii pe platforma compesatii.gov.md;
- Colaborare cu reprezentanții MMPS privind verificarea datelor de pe platforma [compensații.gov.md](http://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;
- Colaborare cu reprezentanții MMPS privind verificarea datelor beneficiarilor de serviciul social Asistență personală, și nu se regăseau pe listele de a beneficia de ajutor unic de 5000 lei;
- Intervenție către administrația Centrului de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități privind medierea situației de conflict între beneficiarii Locuinței Protejate din subordinea instituției;
- Colaborare cu administrația Centrului de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități privind reclamația unui caz de abuz din partea unei beneficiare asupra altei beneficiare imobilizate;
- Facilitarea rezolvării unei dispute dintre primarul localității și o persoană cu mobilitate redusă, care refuza să îndeplinească munci în folosul comunității, ca rezultat a deciziei instanței de judecată;
- Medierea conflictului dintre medicul de familie și o persoană în etate, care afirma că nu i s-a eliberat

rețeta compensată pentru medicamentele destinate hipertensiunii arteriale;

- Suport în înlăturarea barierelor în care se află persoane cu dizabilități în procesul de depunere a cererii pentru acordarea ajutorului social;
- Conlucrarea cu medicul de familie privind eliberarea certificatului 088-E în cazul unei persoane care necesită a pregăti dosarul pentru stabilirea gradului de dizabilitate;
- Intervenție în cazul în care persoana cu grad sever, imobilizată, fiind internată la spital, la externare nu dispunea de transport ca să fie dusă acasă. Identificarea de organizații care să-i ofere servicii de transport;
- 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 medicii de profil pentru a fi investigat;
- Intervenție către Consiliul raional privind crearea locurilor de parcare pentru persoanele cu dizabilități locomotorii și celor cu mobilitate redusă;
- Facilitarea accesului persoanelor cu dizabilități la produse de igienă/scutece prin colaborare cu OSC-uri din domeniul protecției persoanelor cu dizabilități;
- Facilitarea accesului persoanei cu dizabilități la serviciile juridice garantate de stat;
- Intervenție către administrația instituției medicale privind soluționarea problemei ca să fie permis ca persoana cu dizabilitate severă să fie supravegheată pe perioada spitalizării de către asistentul personal;
- Inițierea unei discuții cu APL pentru găsirea unei soluții în cazul unei persoane cu dizabilități a cărei locuință era avariata;
- Interpelarea către administrația CMF pentru a facilita procesul de programare a persoanei cu dizabilități severe la medicul de profil , în contextul în care angajații de la serviciul de registratură refuzau să facă programare ala telefon;
- Cerere către administrația DASPF pentru a efectua o verificare a activității unui asistent social comunitar, în urma primirii mai multor plângeri din partea persoanelor cu dizabilități;
- Intervenție către DASPF privind înlăturarea unei erori tehnice din cauza căreia persoana cu dizabilități nu a beneficiat de ajutorul social;
- Intervenție către reprezentantul DASPF în care a fost soluționată situația unei persoane cu dizabilități care nu primea de mai mult timp indemnizația de transport;
- Rezolvarea unei discrepante între conducerea unei instituții preșcolare și un părinte al unui copil cu dizabilități pentru a facilita participarea copilului la grădiniță cu program deplin;
- Intervenție către Premier Energy pentru a conecta la energie electrică gospodăria unei persoane cu dizabilități severe, care pe parcursul la 3 zile nu avea electricitate, iar sursa de energie termică fiind reșoul electric;
- Intervenție în cazul în care persoana cu grad sever imobilizată, a fost internată la spital , dar la externare nu dispunea de transport ca să fie dusă acasă. Identificarea de organizații care să-i ofere servicii de transport,
- 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 în situația critică a unei persoane în etate, care trăia singură în condiții inumane și se confrunta cu probleme grave de sănătate în acutizare. Cu toate acestea, medicii de la ambulanță au refuzat să o interneze în spital. Prin implicarea consilierului, persoana a fost în cele din urmă internată. Reprezentanții DASPF din raion au fost informați cu privire la caz și au fost implicați în identificarea unui serviciu social pentru persoană;
- Referirea unui caz către echipa mobilă a IP Keystone Moldova pentru a oferi suport unei persoane din regiunea Transnistreană ce are o maladie oncologică, și care nu are acces la medic specialist în

regiunea dată;

- 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.

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 **144 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, vouchere îmbrăcăminte, reșouri electrice, calculatoare și tablete pentru copii.

CONCLUZII

1. În urma ghidării persoanelor cu dizabilități și a familiilor acestora în procesul de înregistrare a cererilor pe platforma compensatii.gov.md, s-a constatat că există un șir de probleme. Mulți beneficiari au întâmpinat dificultăți în completarea cererii, iar aceste dificultăți au fost evidențiate în situațiile în care nu li s-a atribuit gradul de vulnerabilitate corespunzător. S-au observat că anumite persoane cu dizabilități sau în etate au raportat discrepanțe în privința sumelor atribuite în funcție de veniturile declarate. De asemenea, s-a identificat cazurile în care familiile persoanelor cu grad sever de dizabilitate și venituri reduse din mediul rural au obținut grad de vulnerabilitate scăzut și nu li s-a oferit suportul financiar de 800 lei. Persoanele întâmpinau dificultăți la verificarea informației privind corectitudinea acordării gradului de vulnerabilitate.
2. SATGPD a 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.

3. În decembrie, s-au înregistrat numeroase apeluri legate de suportul financiar unic destinat persoanelor cu dizabilități severe, beneficiare ale serviciului social Asistență personală. 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. De asemenea, au fost semnalate conflicte între persoanele cu dizabilități și asistenții personali cu privire la suportul financiar de 5000 de lei. Persoanele cu dizabilități au reclamat că nu au primit banii de la asistenții personali, în timp ce aceștia din urmă au interpretat că plățile erau destinate lor, nu persoanelor cu dizabilități. Pentru a preveni eventuale conflicte viitoare și pentru a asigura o implementare eficientă a suportului financiar dedicat persoanelor cu dizabilități severe, este esențial ca asistenții personali să primească informații clare cu privire la gestionarea corectă a resurselor financiare. Este important să se clarifice faptul că acest suport este exclusiv destinat persoanelor cu dizabilități severe și fondurile trebuie alocate direct beneficiarului, evitând astfel interpretări sau utilizări incorecte ale acestora.
4. În cadrul apelurilor telefonice, s-a adus în discuție o altă problemă legată de nemulțumirea exprimată de către persoanele cu dizabilități severe aflate pe listele de așteptare pentru serviciul social de Asistență personală. Aceste persoane au menționat că se confruntă cu o dublă discriminare, întrucât, pe lângă faptul că stau pe listele de așteptare timp de 2-3 ani pentru a beneficia de serviciul de asistență personală, nu primesc sprijinul financiar unic în valoare de 5000 lei.
5. Familiile care au copii cu dizabilități severe de vârstă preșcolară și școlară semnalează deficiențe majore în ceea ce privește accesibilitatea atât din punct de vedere infrastructural, cât și educațional în instituțiile de învățământ. Aceste instituții se confruntă cu lipsa facilităților adecvate pentru a susține nevoile specifice ale copiilor cu dizabilități și în mod special a celor cu dizabilități severe. Mai mult, există o insuficiență notabilă de cadre didactice de sprijin, care să ofere suport copiilor pentru a facilita accesul acestora la procesul instructiv-educativ. În situația dată constatăm o încălcare a drepturilor persoanelor dizabilități la educație și neasigurarea de către instituțiile responsabile a unui sistem de învățământ incluziv.
6. Și în trimestrul dat de raportare, situația restanțelor de trei-patru luni la achitarea salariilor angajaților din serviciul social Asistență personală, reprezintă o problemă semnificativă, cu care s-au adresat persoanele la SATGPD. Această întârziere în plata salariilor generează consecințe negative atât pentru asistenții personali, care întâmpină dificultăți financiare, cât și pentru persoanele asistate, care depind de acești profesioniști pentru sprijinul lor zilnic. Instituțiile responsabile de administrarea salariilor pentru asistenții personali au obligația de a implementa măsuri corective eficiente, astfel încât să asigure achitarea integrală a salariilor restante pentru aceștia.
7. Rămâne în continuare o problemă majoră, accesul la serviciile notariale pentru persoanele cu dizabilități severe imobilizat, 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.
8. Se înregistrează un număr constant de apeluri provenind de la persoanele cu grad sever sau persoane în etate imobilizate, care, din lipsa resurselor financiare, se confruntă cu dificultăți în a-și procura produsele necesare pentru igienă, precum scutece, creme anti-escare, detergenți, etc. În suportul

famiiliilor date vin organizațiile sicității civile, biserici care le oferă produsele de îngrijire. Subliniem din nou importanța furnizării produselor de îngrijire, cum ar fi scutecele și cremele, persoanelor cu dizabilități severe și persoanelor în etate care suferă de afecțiuni grave și sunt imobilizate, utilizând fondurile provenite din asigurările obligatorii de asistență medicală.

9. Pe durata trimestrului de raportare, au fost în creștere semnificativă apelurile în care persoanele cu dizabilități și membrii familiilor lor și-au exprimat nemulțumirea cu privire la nivelul redus al alocațiilor și pensiilor de dizabilitate. Datorită lipsei de resurse financiare adecvate, aceste persoane se confruntă cu dificultăți în a-și acoperi nevoile de bază, precum alimente, medicamente, produse de igienă și servicii de întreținere. Cei afectați susțin că se află într-un stres continuu, iar abordarea provocărilor cu care se confruntă devine din ce în ce mai dificilă.
10. Aproximativ 60% din apelurile recepționate la SATGPD în perioada de seară și noapte 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.
11. 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

16 ianuarie 2024

