



MINISTERUL MUNCII ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE



RAPORT DE ACTIVITATE

Octombrie – Decembrie 2025

SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU PERSOANE CU DIZABILITĂȚI (SATGPD)

0 800 10 808

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități (în continuare SATGPD) este un serviciu național ce oferă sprijin persoanelor cu dizabilități care necesită protecție, suport și informare. SATGPD operează cu număr național **080010808**, activează 24 din 24 ore, 7 zile în săptămână accesibil pe întreg teritoriul Republicii Moldova anonim, gratuit și confidențial, de la telefonie fixă și mobilă. De asemenea persoanele au posibilitatea să acceseze serviciul prin Viber, Skype, SMS la numărul de telefon **060601549**.

În perioada octombrie-decembrie 2025 consilierii SATGPD au recepționat **830** apeluri de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, cetățeni ai Republicii Moldova și **57** apeluri de la persoanele cu dizabilități, persoane în etate refugiate din Ucraina. Pentru soluționarea presupuselor cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități au fost realizate apeluri externe către diverse instituții publice, OSC-uri, instituții private. În trimestrul de raportare au fost realizate **338 apeluri de ieșire** și expediate **3 demersuri**. În total apeluri înregistrate la SATGPD pentru perioada octombrie-decembrie sunt **1225**.

Tabel 1 Date generale privind activitatea SATGPD octombrie-decembrie 2025

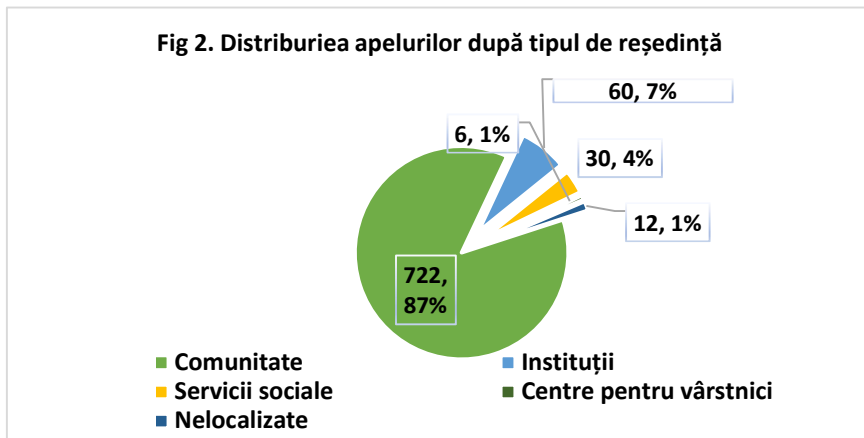
Date generale		Valori numerice
Total apeluri recepționate		1225
Numărul de apeluri recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova		830
Numărul de apeluri recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora refugiate din Ucraina		57
Apeluri de ieșire / intervenții		338
Distribuția apelurilor recepționate de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova		
Distribuția apelurilor după profilul apelanților		
	Primari (persoane cu dizabilități)	441
	Secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității)	176
	Persoane în etate	47
	Membrii comunității fără dizabilitate	166
Numărul apelanților după gradul de dizabilitate		
	Dizabilitate severă	240
	Dizabilitate accentuată	289
	Dizabilitate medie	78
	Grad necunoscut	10
Numărul apelanților care au accesat primar sau repetat serviciu		

	Primari (beneficiari noi)	382
	Repetat (accesat anterior serviciul)	448
Distribuția apelurilor telefonice după criteriul de gen		
	Femei	531
	Bărbați	299
Distribuția apelurilor telefonice după mediul de reședință al apelanților		
	Comunitate	722
	Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități	60
	Servicii sociale Locuințe Protejate, Case Comunitare	30
	Centre de plasament pentru vârstnici	6
	Necunoscut	12
Distribuția apelurilor în funcție de asistența acordată		
	Suport informațional	489
	Consiliere psihologică	157
	Colaborări interinstituționale	125
	Alte apeluri	59
Acțiuni pentru soluționarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități		
	Demersuri expediate	3

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

I. Distribuția apelurilor în funcție de mediul de reședință

Din numărul total de apeluri de intrare **830** recepționate la SATGPD, **722 apeluri (87 %)** sunt din comunitate, **60 apeluri (7 %)** sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), **30 apeluri (4%)** din serviciile sociale de tip Locuință Protejată, **6 apeluri (1%)** sunt din Centrele de plasament pentru vârstnici. În cazul la **12 apeluri (1 %)** n-a fost posibil de identificat localitatea, sunt incluse în categoria necunoscute (**Fig. 2**).



II. Distribuția apelurilor după profilul teritorial

Cele **722 apeluri (87%)** din comunitate au fost recepționate din următoarele raioane:

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

Localitate	Apeluri	Localitate	Apeluri
Chișinău	194	Criuleni	13
Nisporeni	47	Dondușeni	12
Ungheni	43	Cantemir	12
Soroca	39	Florești	10
Cimișlia	37	Edineț	10
Orhei	27	Fălești	10
Hîncești	27	Telenești	9

Căușeni	24	Cahul	7
Drochia	21	Rezina	7
Bălți	21	Briceni	6
Călărași	18	Glodeni	6
Anenii Noi	17	Strășeni	4
Râșcani	16	Ceadâr Lunga	3
Ștefan Vodă	15	Dubăsari	3
Ialoveni	15	Transnistria	3
Ocnița	14	Basarabeasca	3
Șoldănești	13	Leova	2
Sângerei	13		

Apelurile recepționate din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD), Serviciile sociale Locuința Protejată (LP) , Centrele de plasament pentru vârstnici sunt distribuite în felul următor:

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

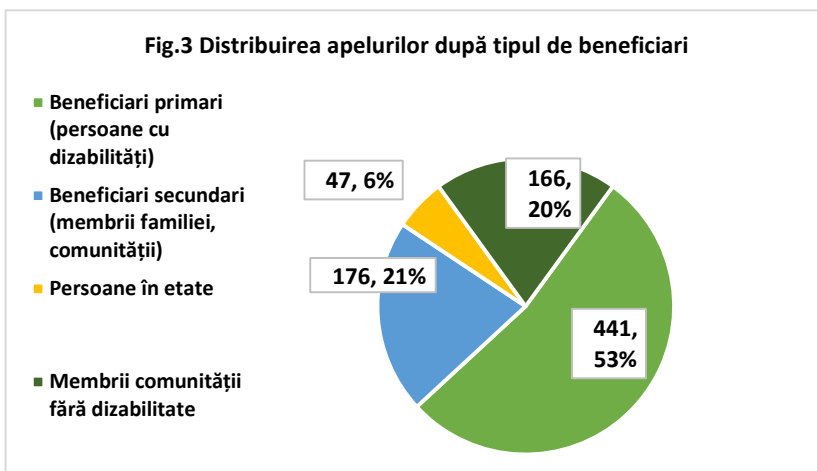
Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD)	Serviciile Locuința Protejată (LP/CC)
• CPTPD Bălți (50 apeluri) • CPTPD Cocieri (9 apeluri) • CPTPD Bădiceni, Soroca (1 apel) • Centru de plasament pentru vârstnici Rezina (1 apel) • Centru de plasament pentru vârstnici Drăgănești, Strășeni (1 apel)	• LP din s. Pârlița, Bălți (27 apeluri) • LP din Bălți (1 apel) • LP din Cocieri (1 apel) • LP din Orhei (1 apel)

III. Distribuția apelurilor după profilul apelanților

În perioada octombrie-decembrie al anului 2025 au fost înregistrate **382 apeluri primare** (49% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care pentru prima dată au apelat la SATGPD, alte **448 apeluri** (51 % din totalul apelurilor) sunt repetate, persoanele au accesat serviciul repetat.

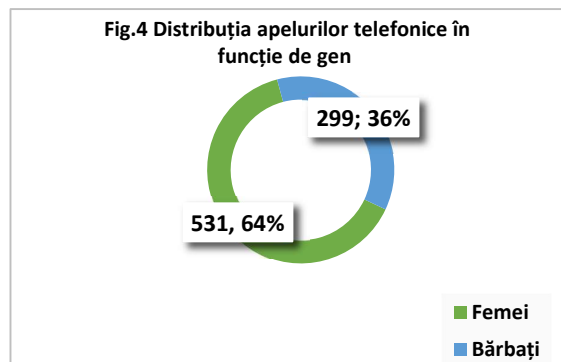
Din numărul total de apeluri, **441 apeluri (53%)** au fost recepționate de la persoane cu dizabilități, **176 (21%)** au fost de la beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității ce au solicitat, informații, suport pentru persoanele cu dizabilități), **47 (6%)** apeluri de la persoanele în etate, iar **166 (20%)** apeluri au

fost recepționate de la membrii comunității fără dizabilitate însă persoanele au fost redirectionate către serviciile de care aveau nevoie (CNAS, CTAS, MS, ASP, ANSP, MMPS)(Fig. 3).



IV. Distribuția apelurilor conform indicatorilor demografici

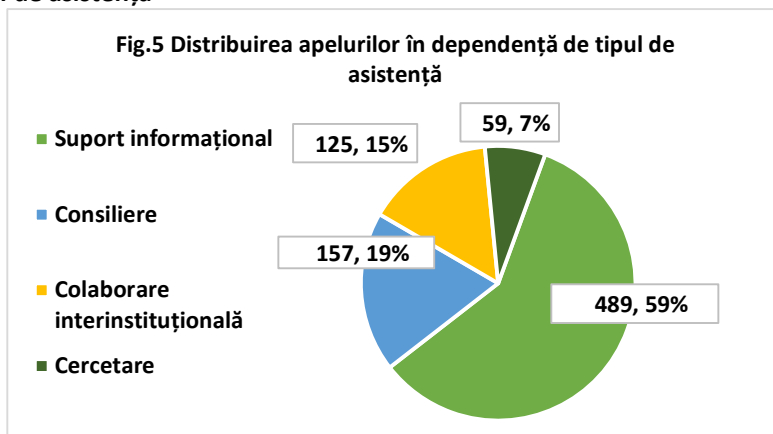
În perioada octombrie - decembrie se menține tendința trimestrelor anterioare prin care numărul de apeluri recepționate de la femei este mai mare de cât cele recepționate de la bărbați. Astfel din numărul total de **830** de apeluri înregistrate, **531** apeluri (70 %) au fost efectuate de către *femei* și **299** apeluri (30 %) au fost efectuate de către *bărbați* (Fig. 4).



V. Distribuția apelurilor conform tipului de asistență

Apelurile recepționate pe parcursul lunilor octombrie-decembrie au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de **830** apeluri preluate (Fig.5):

- în **489** de apeluri (**59%**) s-a oferit **suport informațional** din diverse domenii, fiind tot dată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- în **157** apeluri (19 %) apelanților a fost oferit **servicii de consiliere**, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;
- în **125** apeluri (15 %) a fost necesară **colaborarea interinstituțională** pentru a oferi suport în soluționarea dificultăților sesizate de către persoanele cu dizabilități sau rudele acestora, situațiilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități;
- în **59** apeluri (7 %) **apeluri de cercetare sau irelevante**, prin aceste apeluri persoanele au testat funcționalitatea serviciului și nu au abordat o problemă relevantă, sau au solicitat informații și au sesizat probleme care nu sunt specifice scopului urmărit de SATGPD.



Caracteristica apelurilor telefonice în funcție de asistența acordată

Suportul informațional reprezintă o activitate-cheie a SATGPD pentru asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități, membrii familiilor acestora la drepturile, serviciile și facilitățile esențiale. Apelurile prin care persoanelor li se oferă suport informațional durează în medie **10 - 15 minute**. În situațiile în care apelul este efectuat de către persoanele cu dizabilități intelectuale, persoanele cu dificultăți de exprimare, persoane cu sănătate mintală, persoane în etate un apel durează în jur de **20-30 minute**. În perioada octombrie-decembrie 2025 au fost înregistrate **489 de apeluri** în care apelanții au beneficiat de suport informațional, acestea reprezentând **59%** din totalul apelurilor recepționate. Pe parcursul acestor trei luni, SATGPD a oferit suport informațional persoanelor cu dizabilități, membrilor familiilor lor, persoanelor vârstnice, precum și altor membri ai comunității. Asistența acordată a avut drept scop facilitarea accesului la drepturi, servicii și prestații prevăzute de legislația în vigoare, precum și orientarea apelanților către instituțiile și serviciile competente. Astfel, persoanele care au apelat au fost sprijiniți prin:

- clarificarea procedurii de accesare a serviciilor medicale, programarea la medicul de familie și la medicii specialiști, inclusiv pentru intervenții chirurgicale asigurate de stat;
- oferirea de explicații privind asigurarea medicală: activarea, reactivarea sau suspendarea poliței, inclusiv pentru îngrijitorii persoanelor cu dizabilitate severă;
- prezentarea procedurii de stabilire inițială și reexaminare a gradului de dizabilitate, completarea Formularului 088/e și contestarea deciziilor CNDDCM;
- explicarea criteriilor de eligibilitate pentru ajutorul social, precum și a motivelor de refuz sau modificare a cuantumului prestațiilor;
- clarificarea modului de acordare a plății unice de 1000 lei pentru elevii din clasele I–IX și impactul acesteia asupra altor prestații sociale;
- oferirea de suport privind compensațiile pentru perioada rece a anului „Ajutor la contor”, criteriile de eligibilitate și cauzele refuzului;
- clarificarea procedurii de acordare și recalculare a compensației pentru transport;
- prezentarea condițiilor de accesare a Serviciului social „Asistență Personală”, drepturile și obligațiile asistenților personali, precum și cauzele întârzierilor în încadrare;
- oferirea de informații privind Serviciul social „Îngrijire la Domiciliu” și alte servicii comunitare;
- orientarea beneficiarilor privind accesarea echipamentelor asistive și a altor forme de suport material;
- explicarea drepturilor persoanelor cu dizabilități conform legislației naționale și Convenției ONU;
- clarificarea drepturilor și obligațiilor în câmpul muncii și facilitățile prevăzute pentru angajarea persoanelor cu dizabilități;
- oferirea de informații privind obligațiile autorităților publice locale în asigurarea accesibilității infrastructurii pentru persoanele cu dizabilități locomotorii;
- sprijin în situații ce țin de deconectarea și reconectarea la energia electrică;
- furnizarea datelor de contact ale instituțiilor publice relevante și orientarea către organizații ale societății civile;
- ghidarea persoanelor refugiate din Ucraina privind accesul la servicii sociale, medicale, suport material și psihologic.

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

Apeluri de consiliere: Un alt tip de suport de care pot beneficia persoanele apelând la SATGPD este consilierea psihologică primară, care are scopul de a ajuta persoanele să gestioneze mai bine emoțiile, problemele, oferindu-le un spațiu sigur și empatic pentru discuții. În general, apelurile pentru consiliere necesită alocarea unui timp mai mare, de aproximativ **30-50 de minute**, pentru a asigura o discuție detaliată și de calitate, adaptată nevoilor fiecărei persoane. Persoanele revin repetat pentru a beneficia de suport psihologic.

În perioada octombrie-decembrie, consilierea psihologică primară a reprezentat al doilea tip principal de sprijin oferit beneficiarilor, după suportul informațional. În cazul la **157** apeluri (19 %) persoanele au beneficiat de **servicii de consiliere**. În toate cele trei luni, un număr constant de apeluri a vizat stări de anxietate, stres și epuizare emoțională. Beneficiarii au relatat dificultăți generate de lipsa resurselor financiare, probleme de sănătate sau îngrijirea pe termen lung a unei persoane cu dizabilitate severă. Consilierii au oferit suport emoțional prin normalizarea trăirilor, încurajarea exprimării emoțiilor și identificarea resurselor personale de adaptare. Consilierea apelanților au vizat următoarele teme:

- **Reducerea sentimentului de singurătate și izolare socială**

O categorie importantă de apelanți, în special persoane cu dizabilități, persoane vârstnice și beneficiari din centre rezidențiale, au apelat serviciul din nevoia de comunicare și relaționare. Apelurile au avut drept scop diminuarea sentimentului de singurătate, oferirea unui cadru de dialog empatic și creșterea sentimentului de siguranță emoțională.

- **Suport emoțional pentru beneficiarii serviciilor rezidențiale**

În lunile analizate au fost înregistrate apeluri din partea beneficiarilor din Centrele de plasament temporar și din serviciile de tip Locuință Protejată, care au semnalat stări de frustrare, neputință, teamă sau umilință. Suportul psihologic a vizat gestionarea impactului emoțional al restricțiilor instituționale, conflictelor cu personalul sau altor beneficiari și sentimentului de lipsă de control asupra propriei vieți.

- **Gestionarea conflictelor și a relațiilor interpersonale**

O parte din apeluri au vizat conflicte cu membrii familiei, rudele, îngrijitorii, personalul instituțiilor sau angajatorii. Consilierii au oferit suport pentru clarificarea situațiilor, reducerea tensiunilor emoționale și identificarea unor modalități constructive de comunicare și relaționare.

- **Suport psihologic pentru îngrijitori și membri ai familiei**

În mod constant, în special în lunile noiembrie și decembrie, membrii familiilor care îngrijesc persoane cu dizabilități severe au solicitat consiliere psihologică. Apelurile au reflectat epuizarea emoțională, suprasolicitarea și lipsa sprijinului social. Consilierea a vizat validarea rolului de îngrijitor, reducerea sentimentului de vinovăție și identificarea resurselor de sprijin.

- **Suport emoțional în contextul nemulțumirilor legate de prestațiile sociale și serviciile publice**

Beneficiarii au manifestat frecvent stări de frustrare, neputință și descurajare legate de pensii și alocații mici, restanțe la achitarea compensațiilor la transport, rânduri mari pentru încadrarea în Serviciul social „Asistență Personală”, dificultăți la accesarea serviciilor medicale. Consilierii au oferit suport emoțional concomitent cu informarea și orientarea către instituțiile responsabile.

- **Consiliere pentru stări depresive și incertitudine privind viitorul**

În special în lunile de iarnă, apelurile au reflectat stări depresive, teamă legată de viitor, lipsa perspectivelor și nesiguranța determinată de condițiile socio-economice. Suportul psihologic a urmărit stabilizarea emoțională, reducerea anxietății și orientarea către resurse de sprijin disponibile.

Pe parcursul lunilor octombrie–decembrie 2025, suportul psihologic oferit de SATGPD a răspuns unei nevoi reale și constante de sprijin emoțional în rândul persoanelor cu dizabilități și al familiilor acestora. Consilierea psihologică s-a axat pe reducerea stresului, combaterea singurătății, gestionarea conflictelor și susținerea emoțională în contextul vulnerabilităților sociale și instituționale, confirmând rolul SATGPD ca serviciu accesibil, empatic și centrat pe persoană.

Apeluri de colaborare interinstituțională: implică o cooperare complexă între consilieri și diverse instituții și organizații, cu scopul de a soluționa eficient problemele apelanților. **Volumul de lucru al consilierilor în cazul colaborărilor interinstituționale:**

Timpul de lucru pe caz: rezolvarea unui caz care necesită colaborare interinstituțională durează între **1-5 zile**, în funcție de complexitatea acestuia poate să necesite și până la **20 – 30 zile**.

Apeluri de ieșire: pentru fiecare caz, consilierii efectuează între 2-7 apeluri către diverse instituții sau organizații. În al doilea trimestru de raportare au fost efectuate **338 de apeluri de ieșire** către diverse instituții, persoane fizice sau juridice;

Elaborare și expedierea demersurilor: consilierii elaborează demersuri, le expediază, verifică numărul de înregistrare a demersurilor, solicită răspuns la demersuri. La un caz pot fi expediate între 1-3 demersuri. În perioada octombrie – decembrie au fost expediate **3 demersuri**.

Feedback către apelant: consilierii revin către apelant pentru a comunica stadiul de rezolvare a cazului și acțiunile realizate.

Monitorizarea pe termen lung: cazurile sunt monitorizate timp de **trei luni**. Dacă nu sunt soluționate în acest interval, cazurile sunt redeschise și reevaluate.

În perioada de raportare în cazul la **125** apeluri (15 %) de apeluri au fost inițiate colaborări interinstituționale cu diverse instituții publice, private, OSC-uri.

Tabel 4. Instituțiile implicate în soluționarea cazurilor

Instituția	Valoarea de referință	Instituția	Valoarea de referință
Structurile Teritoriale de Asistență Socială	59	Ocolul Silvic	3
Consiliul Național Determinare a Dizabilității și Capacității de Muncă	32	Inspectoratul de Poliție	3
Centre medicale/spitale	23	RED NORD, Moldtelecom, Premier Energy	3
APL de nivel 1	18	CNAMUP	1
Centre de plasament pentru persoane cu dizabilități adulte	9	ASP	1
CTAS	9	CCSM	1
Direcții asistență socială, mun. Chișinău	7	CREOPR	1
CNAM	6	Locuințe protejate	1
OSC	5	Ministerul Apărării	1
SAP	3	Ministerul Sănătății	1

Cazurile de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități au fost sesizate atât de persoanele cu dizabilități cât și membrii familiei acestora, persoane din comunitate. În rezultatul analizei apelurilor recepționate din instituțiile rezidențiale, servicii sociale, comunitate, consilierii Serviciului au identificat **45 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 un nivel de trai adecvat și la protecția socială – 14 cazuri

Art. 19. Viață independentă și integrare în societate - 13 cazuri

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

Art. 25. Dreptul la sănătate – 9 cazuri

Art.20. Mobilitatea personală – 2 cazuri

Art.21. Libertatea de exprimare și accesul la informație – 2 cazuri

Art. 7. Copii cu dizabilități – 1 caz

Art.16. Protecție împotriva exploatării, violenței și abuzului – 1 caz

Art.17. Protejarea integrității personale – 1 caz

Art. 24. Dreptul la educație -1 caz

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

Exemple de colaborarea interinstituțională

- S-a intervenit într-un caz ce viza o persoană cu dizabilitate severă din copilărie, cu domiciliul în regiunea Transnistria, care anterior a locuit pe teritoriul RM și al cărei grad de dizabilitate nu a fost reconfirmat după împlinirea vârstei de 18 ani, fapt ce a generat pierderea asigurării medicale și limitarea accesului la servicii medicale și sociale pe teritoriul Republicii Moldova. În cadrul intervenției, consiliera SATGPD a oferit suport informațional privind procedura de reconfirmare a gradului de dizabilitate și a facilitat accesul la examinările medicale necesare pentru completarea documentației. Totodată, consilierul a asigurat comunicarea cu instituțiile competente (CNDDCM, CNAS, CNAM și STAS), în vederea depunerii dosarului pentru stabilirea gradului de dizabilitate, accesării prestațiilor sociale și reactivarea asigurării medicale.
- În perioada raportată, SATGPD a gestionat cazul unei persoane cu dizabilitate severă aflate în risc de suspendare din cadrul Serviciului social „Asistență personală”, ca urmare a întârzierii efectuării examinării medicale necesare pentru reexaminarea gradului de dizabilitate (Formularul 088e). Situația s-a agravat atunci când dosarul nu a putut fi depus la structura teritorială a CNDDCM, din cauza indisponibilității specialistului responsabil, aflat în concediul medical. Pentru a evita întreruperea serviciului, a fost stabilită

comunicarea cu șefa serviciului de arhivare și documentare din cadrul CNDDCM, care a identificat o soluție alternativă: depunerea dosarului în cel mai apropiat raion disponibil. În paralel, a fost oferit suport atât apelantei, cât și șefei Serviciului de Asistență Personală din cadrul STAS, pentru elaborarea cererilor de urgentare a examinării dosarului. Ca rezultat al acestor demersuri, dosarul a fost depus în termen scurt la structura teritorială CNDDCM, iar cererea de urgentare, împreună cu confirmarea aferentă, a permis examinarea prioritară a cazului de către specialiștii instituției și astfel persoana nu a fost suspendată din serviciu.

- Un caz semnificativ semnalat în perioada raportată vizează o persoană încadrată în grad accentuat de dizabilitate încă din anul 2017, care a raportat că nu a beneficiat niciodată de compensația pentru transport. La momentul evaluării inițiale, persoanei i-a fost transmisă o informație eronată, fiind informată că nu este eligibilă pentru acest tip de prestație. Pentru verificarea situației, consilierul a contactat specialistul din cadrul STAS, care a confirmat că persoana nu este înregistrată ca beneficiar al compensației pentru transport. Apelanta a fost informată că trebuie să se adreseze specialistului responsabil cu actele confirmative necesare, urmând ca prestația să fie calculată începând cu data depunerii solicitării oficiale.
- S-a intervenit pentru soluționarea unei situații privind lipsa alimentării cu energie electrică într-o Locuință Protejată destinată persoanelor cu dizabilități. Anterior, specialistul din cadrul serviciului social a contactat în repetate rânduri furnizorul RED NORD, însă demersurile nu au avut rezultat. În urma apelului către SATPGD, consiliera a discutat telefonic cu operatoarea RED NORD, subliniind că este vorba despre un serviciu social destinat persoanelor cu dizabilități, iar lipsa electricității reprezintă o încălcare a dreptului la standarde adecvate de trai și protecție socială. După intervenția consilierului echipa tehnică s-a deplasat în scurt timp la locuința protejată, remediind situația și realimentând locuința cu energie electrică.
- A fost sesizat un caz ce viza o familie în care un părinte îngrijea o persoană adultă încadrată în grad sever de dizabilitate, fără a fi inclusă în Serviciul de asistență personală. Familia se confrunta cu dificultăți financiare, iar cererea pentru acordarea ajutorului social nu a fost acceptată, fiind invocată lipsa statutului social al îngrijitorului. În urma intervenției SATPGD și a discuțiilor cu asistentul social comunitar, s-a constatat că acesta nu cunoștea faptul că persoana care îngrijește o persoană cu dizabilitate severă poate depune cerere pentru ajutor social în baza certificatului CMC, care confirmă statutul de îngrijitor. Ca urmare a clarificărilor oferite, cererea pentru ajutor social a fost perfectată. Totodată, îngrijitorul a fost informat despre procedura de obținere a asigurării medicale oferite de stat, în calitate de îngrijitor a persoanei cu dizabilitate severă.
- S-a inițiat colaborare interinstituțională în cazul unei persoane cu dizabilitate severă, dependentă de dializă, care nu a reușit să depună la timp dosarul pentru examinarea dizabilității, ceea ce a dus la dezactivarea poliței de asigurare medicală. Din cauza acestei situații, persoana nu putea beneficia de dializă. Consiliera a oferit suport în elaborarea cererii de urgentare a examinării gradului de dizabilitate, care a fost transmisă către CNDDCM. În aceeași zi, dosarul a fost examinat, polița de asigurare medicală a fost reactivată, iar persoana a putut continua tratamentul prin dializă.
- S-a inițiat colaborare interinstituțională în cazul unei persoane cu dizabilitate severă, care nu a beneficiat de compensația pentru transport din trimestrul IV al anului 2024. În urma intervenției consilieriei și a coordonării cu autoritățile competente, s-a identificat cauza problemei și s-au întreprins măsurile necesare pentru depunerea cererii și recalcularea compensației. Ca rezultat persoana a primit sumele restante pentru anul 2024, precum și compensațiile aferente anului 2025.
- Altă intervenție a vizat cazul unei persoane cu dizabilitate severă, angajată în câmpul muncii, care a sesizat că este tratată cu lipsă de respect și umilită de către administratoarea magazinului unde activează. În cazul dat s-a expediat un demers oficial către companie și s-a monitorizat evoluția situației. În urma recepționării demersului, în cadrul companiei a avut loc o ședință între administrația centrală și conducerea magazinului, iar ulterior persoana a comunicat că situația s-a îmbunătățit.

- În cadrul unui apel recepționat la serviciu a fost raportată o situație în care fiul unei persoane vârstnice a fost informat de către personalul instituției medicale că trebuie să o preia pe mama sa din spital, deși aceasta fusese transportată în aceeași zi prin intermediul Serviciului 112. Potrivit relatărilor apelantului, starea de sănătate a mamei era gravă, ceea ce a ridicat îngrijorări privind siguranța ei la externare. Pentru clarificarea situației, consilierul a contactat medicul neurolog de gardă din cadrul Spitalului de Urgență, care a comunicat că pacienta necesită îngrijiri paliative și a recomandat transferul acesteia la Spitalul nr. 4 – Secția Bolilor Paliative. În urma intervenției, s-a stabilit menținerea temporară a internării și efectuarea transferului către unitatea medicală specializată.

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

Pe parcursul lunilor octombrie - decembrie prin intermediul SATGPD a fost acordată asistență la 57 persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoane în etate refugiate din Ucraina. Prin intermediul serviciului persoanele au beneficiat de:

- Suport informațional: Beneficiarii au primit informații despre modul în care pot accesa produse și servicii destinate persoanelor refugiate, cum ar fi ajutoarele umanitare, serviciile medicale specializate sau primare, accesarea serviciilor de reabilitare, posibilități de utilizare a transportului accesibil sau alte resurse disponibile la nivel local.
- Suport psihologic: Persoanelor care au solicitat sprijin emoțional și consiliere li s-au oferit sesiuni de suport psihologic adaptate nevoilor lor, în vederea gestionării situațiilor de stres și a dificultăților întâmpinate.
- De asemenea, pentru beneficiarii care au exprimat necesități suplimentare, cum ar fi produse de igienă, echipamente asistive, consultații medicale sau investigații, s-au întreprins măsuri de referire. Aceștia au fost direcționați către echipa mobilă din cadrul proiectului implementat de Keystone Moldova, care a oferit sprijin personalizat conform nevoilor identificate.

CONCLUZII

În perioada octombrie - decembrie 2025, SATGPD a gestionat un total de **1225 apeluri**, dintre care **830 apeluri de intrare** de la persoane cu dizabilități și membrii familiilor acestora din Republica Moldova, **57 apeluri** de la persoanele refugiate din Ucraina și **338 apeluri de ieșire** realizate de către consilierii serviciilor pentru soluționarea cazurilor complexe recepționate la serviciu.

Comunitatea rămâne principalul mediu de proveniență al apelurilor, tendință confirmată prin faptul că 87% (722 apeluri) din totalul apelurilor de intrare au fost recepționate din comunitate, comparativ cu 13% din instituții rezidențiale și servicii sociale, reflectând creșterea nevoii de suport pentru persoanele cu dizabilități care trăiesc în comunitate.

Persoanele cu dizabilități reprezintă principalii beneficiari ai serviciului, acestea constituind 53% (441 apeluri) din total, urmate de membrii familiilor și ai comunității (21% – 176 apeluri), ceea ce evidențiază rolul SATGPD ca serviciu de sprijin direct, dar și de suport pentru membrii familiilor persoanelor cu dizabilități.

Se consolidează tendința de utilizare repetată a serviciului, întrucât 51% dintre apeluri (448) provin de la beneficiari care au accesat anterior SATGPD, comparativ cu 49% apeluri primare (382), fapt ce indică încrederea beneficiarilor în serviciu și necesitatea monitorizării continue a situațiilor complexe.

Femeile continuă să fie principalele utilizatoare ale serviciului, tendință constantă în toate cele trei luni analizate, cu 70% din apeluri (531), față de 30% (299) apeluri efectuate de bărbați, reflectând rolul predominant al femeilor ca beneficiare directe sau îngrijitoare ale persoanelor cu dizabilități.

Suportul informațional rămâne tipul dominant de asistență acordată, fiind oferit în 59% din apeluri (489), ceea ce confirmă persistența dificultăților de acces la informații corecte privind drepturile sociale, serviciile publice și procedurile administrative.

Necesitatea suportului psihologic este în creștere în perioada rece a anului, consilierea psihologică fiind acordată în 19% din apeluri (157), în special pentru gestionarea anxietății, epuizării emoționale și sentimentului de izolare socială, tendință accentuată în lunile noiembrie și decembrie.

Colaborarea interinstituțională reprezintă un mecanism esențial pentru soluționarea cazurilor complexe, fiind inițiată în 125 apeluri (15% din totalul apelurilor de intrare), ceea ce indică faptul că o parte semnificativă a solicitărilor nu pot fi soluționate exclusiv prin suport informațional sau consiliere. Intervențiile interinstituționale presupun un volum ridicat de muncă și timp, fiecare caz necesitând între 2–7 apeluri de ieșire, iar durata de soluționare variind între 1–5 zile, respectiv până la 20–30 zile în cazurile cu grad sporit de complexitate, ceea ce confirmă necesitatea resurselor umane dedicate și a monitorizării pe termen mediu. Colaborările interinstituționale au contribuit direct la prevenirea suspendării serviciilor esențiale, precum Serviciul social „Asistență Personală”, asigurarea medicală, tratamente vitale (ex. dializa) sau accesul la energie electrică în serviciile sociale, demonstrând impactul concret al intervențiilor SATGPD asupra protecției drepturilor fundamentale.

În trimestrul octombrie–decembrie 2025 se menține o tendință constantă de accesare a SATGPD de către persoanele refugiate din Ucraina, fiind înregistrate 57 apeluri de la persoane cu dizabilități, persoane vârstnice și membri ai familiilor acestora. Apelurile au vizat preponderent nevoia de suport informațional și psihologic, precum și referirea către servicii specializate și echipa mobilă Keystone Moldova, ceea ce confirmă rolul SATGPD ca punct de acces la servicii integrate și ca mecanism de sprijin pentru incluziunea socială și protecția drepturilor refugiaților cu dizabilități.

În trimestrul IV al anului, se constată menținerea situații critice în prestarea Serviciului social „Asistență Personală”. Această problemă rămâne una stringentă, întrucât atât AGSSSÎ, cât și Structurile teritoriale de asistență socială, au instituit un moratoriu asupra angajării noilor unități de asistenți personali. În consecință, necesitățile persoanelor cu dizabilități severe continuă să fie acoperite insuficient, iar presiunea asupra serviciului rămâne în creștere.

În perioada octombrie–decembrie se constată o creștere a sesizărilor privind încălcarea drepturilor persoanelor cu dizabilități aflate în Centrele de Plasament Temporar pentru Persoane cu Dizabilități (CPTPD). Beneficiarii acestor centre solicită efectuarea unor vizite inopinate din partea reprezentanților MMPS și AGSSSÎ, pentru a putea fi observată situația reală din instituții. Practica anunțării vizitelor în avans permite administrației să facă diverse aranjamente, care creează impresia că instituția oferă cele mai bune condiții de trai pentru persoanele cu dizabilități.

Se menține aceeași tendință constantă observată și în trimestrele anterioare privind apelurile recepționate de la persoane încadrate în grad de dizabilitate, persoane vârstnice și persoane fără dizabilități, referitoare la accesarea serviciilor medicale. Principalele aspecte semnalate vizează calitatea serviciilor, atitudinea personalului medical, dificultățile de programare la specialiști, termenele prea lungi de așteptare pentru consultații, precum și problemele întâmpinate la accesarea Liniei Verzi a Ministerului Sănătății.

S-a înregistrat un număr constant de apeluri din partea persoanelor încadrate în grad de dizabilitate sever și accentuat, persoanelor în etate imobilizate, care se confruntă cu dificultăți financiare în achiziționarea produselor de igienă și scutece. În aceste cazuri persoanele au fost referite către OSC care oferă aceste produse.

Managera SATGPD, Diana Tudos

16 ianuarie 2026

