



**INSTRUMENTUL EUROPEAN PENTRU DEMOCRAȚIE ȘI DREPTURILE OMULUI**

## **RAPORT DE ACTIVITATE**

# **SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI DIN REPUBLICA MOLDOVA**

**PERIOADA DE RAPORTARE  
25 IANUARIE 2017 – 31 DECEMBRIE 2018**





**Raport de activitate**  
**al Serviciului de Asistență Telefonică Gratuită pentru persoanele cu dizabilități din**  
**Republica Moldova**  
**pentru perioada 25 ianuarie 2017-31 decembrie 2018**

Serviciul a fost pilotat în cadrul Proiectului "Promovarea și monitorizarea drepturilor persoanelor cu dizabilități mintale din instituțiile rezidențiale cu profil psiho-neurologic" implementat de Keystone Moldova, Alianța Organizațiilor pentru persoane cu Dizabilități (AOPD) și Asociația Europeană a Prestatorilor de Servicii pentru Persoane cu Dizabilități (EASPD) în parteneriat cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale din resursele financiare ale Uniunii Europene.

**Conținutul acestui raport nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.**



## CONȚINUTUL RAPORTULUI

INTRODUCERE.....	3
1. CARACTERISTICA GENERALĂ A APELURILOR PARVENITE LA SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ .....	5
2. ANALIZA APELURILOR TELEFONICE ÎN FUNCȚIE DE ASISTENȚA ACORDATĂ .....	9
CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI .....	15
ANEXĂ. EXEMPLE DE SESIZĂRI CU INTERVENȚIA CONSILIERILOR.....	18

## INTRODUCERE

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități din Republica Moldova a fost creat și pilotat în cadrul proiectului Uniunii Europene *”Promovarea și monitorizarea drepturilor persoanelor cu dizabilități mintale din instituțiile rezidențiale cu profil psiho-neurologic”*, implementat de Asociația Keystone, Alianța Organizațiilor pentru Persoane cu Dizabilități din Republica Moldova (AOPD) și Asociația Europeană a Prestatorilor de Servicii pentru Persoane cu Dizabilități (EASPD) în parteneriat cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.

Serviciul dispune de un număr de telefon gratuit (Freephone) - 080010808, care permite recepționarea simultană a mai multor apeluri, asigurând accesul apelanților de la orice telefon fix sau mobil. Prestatorul suportă costul apelurilor de intrare la respectivul număr de telefon, format de pe teritoriul țării. Costul apelurilor de intrare de peste hotarele țării este suportat de către apelant.

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități din Republica Moldova a fost lansat în ianuarie 2017, fiind gestionat de Asociația Keystone Moldova, dar prestat de Alianța Organizațiilor pentru Persoane cu Dizabilități din Republica Moldova (AOPD) în oficiul căreia a fost dotat și echipat spațiul de lucru al consilierilor. Instruirea primară și continuă a consilierilor și echipei proiectului a fost realizată de către persoane cu experiență în prestarea serviciilor de asistență telefonică pentru femei-victime ale violenței și pentru copii.

Scopul Serviciului este prevenirea și reducerea situațiilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități. Pentru realizarea acestui scop, Serviciul de asistență telefonică gratuită asigură:

- Facilitarea accesului gratuit la informație a persoanelor cu dizabilități și familiilor lor în conformitate cu prevederile Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități și ale altor acte normative în vigoare;
- Identificarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități și referirea și sesizarea acestora către organizațiile partenere ale Serviciului;
- Consilierea telefonică a persoanelor cu dizabilități și familiilor acestora pentru revendicarea drepturilor încălcate;
- Stabilirea și menținerea relațiilor de colaborare cu organizațiile partenere ale Serviciului în vederea identificării și soluționării situațiilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități.

Lansarea Serviciului de asistență telefonică gratuită a constituit o componentă a campaniei naționale de informare în cadrul căreia un Microbuz informațional a călătorit în cele șase instituții

rezidențiale cu profil psiho-neurologic din țară și în localitățile din apropiere. 2274 de persoane cu dizabilități, 202 angajați ai instituțiilor, 705 membri ai comunității au fost informați despre drepturile persoanelor cu dizabilități, existența Serviciului de asistență telefonică gratuită și modalitatea de accesare a acestuia. Totodată, persoanele cu dizabilități din instituții au fost instruite cum să identifice și să sesizeze cazurile de încălcare a drepturilor lor, iar pentru sporirea accesului la Serviciul de asistență telefonică gratuită, 14 telefoane mobile procurate din sursele financiare ale Uniunii Europene, au fost distribuite în instituții persoanelor cu dizabilități care s-au identificat în cadrul campaniei de informare cu persoane care doresc să devină apărători activi ai drepturilor.

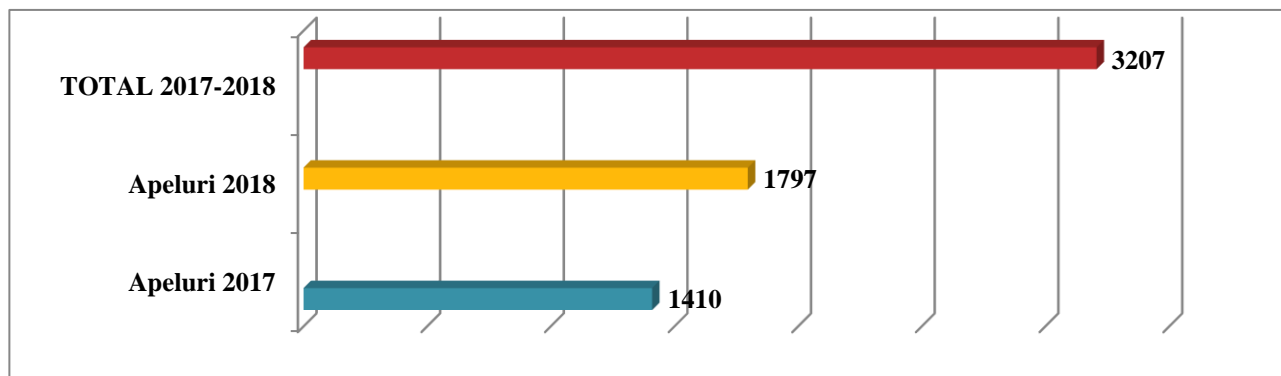
Activitatea Serviciului are la bază următoarele principii: abordarea centrată pe drepturile omului, respectarea necondiționată a demnității umane, atitudinea de egalitate și nediscriminare, valorizarea rolurilor sociale a persoanelor cu dizabilități, abordarea multidisciplinară și holistică, asigurarea confidențialității și anonimatului. Diseminarea informației către organizațiile-partenere în scopul prevenirii sau înlăturării situației de criză care afectează persoana cu dizabilități nu constituie o încălcare a confidențialității și anonimatului.

În baza pilotării Serviciului de asistență gratuită pentru persoanele cu dizabilități, Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale cu asistența tehnică acordată în cadrul proiectului de către Keystone Moldova a elaborat proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate. Necesitatea și importanța Serviciului este demonstrată și prin prevederile acțiunii 5.2. din Planul de acțiuni pentru implementarea Programului național de dezinstituționalizare a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale din instituțiile rezidențiale pentru anii 2018-2026, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 893 din 12.09.2019 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, Nr. 400-409 art. nr. 1077 ) și a prin Observațiile finale ale Comitetului pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități, adoptate la 12 aprilie 2017.

Necesitatea stringentă de a reglementa Serviciul este dictată de asigurarea durabilității acestuia după finalizarea proiectului finanțat de Uniunea Europeană. Proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate reprezintă un răspuns al statului la reducerea cazurilor de violare a drepturilor persoanelor cu dizabilități, care implică prestarea de servicii de asistență în mod urgent și în regim non-stop. Totodată, acest Serviciu este destinat nu doar persoanelor cu dizabilități, dar și membrilor comunității, profesioniștilor în domeniu, precum și familiilor persoanelor cu dizabilități.

## 1. CARACTERISTICA GENERALĂ A APELURILOR PARVENITE LA SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ

**Distribuirea apelurilor telefonice pe ani** . În perioada 25 ianuarie 2017 – 31 decembrie 2018, consilierii Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități Linia Fierbinte – 080010808, au recepționat 3207 apeluri, parvenite de pe întreg teritoriul Republicii Moldova ( vezi Figura 1) .

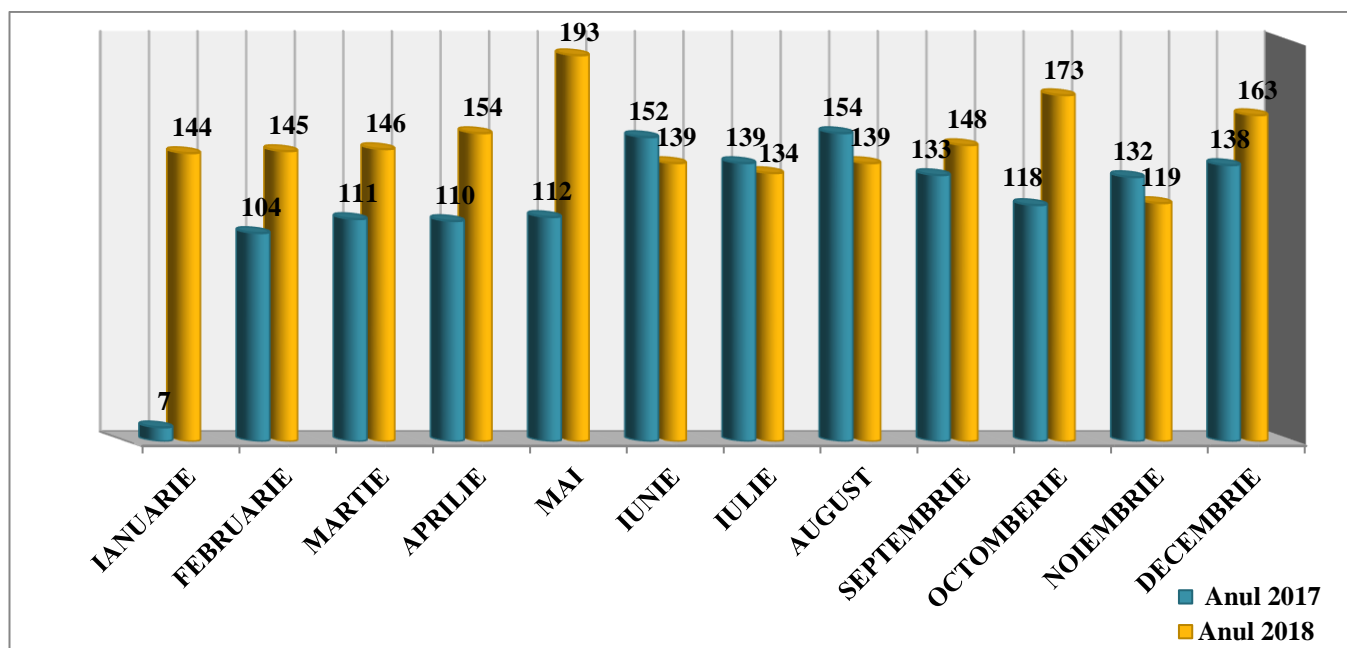


**Figura 1. Numărul de apeluri telefonice, în total, inclusiv pe ani**

Din numărul total de 3207 apeluri, 1410 au fost înregistrate pe parcursul anului 2017 (perioada 25.01.17 - 29.12.17), iar 1797 apeluri au parvenit pe parcursul anului 2018 (perioada 02.01.18 – 31.12.18). Compararea datelor statistice arată că în anul 2018 s-a înregistrat o creștere a numărului total de apeluri cu aproximativ 27%. Analiza situațională denotă că această creștere a numărului de apeluri se datorează extinderii serviciului de la nivel de instituții rezidențiale la nivel național, implicării mai active a asistenților sociali comunitari, prestatorilor de servicii sociale, de sănătate și educaționale în distribuirea materialelor informaționale despre Serviciul de asistență telefonică gratuită pe întreg teritoriul Republicii Moldova și elaborării și distribuirii materialului video dezvoltat de Radio Europa Liberă în 2018 și difuzat prin intermediul televiziunii naționale și rețelelor de socializare. O importanță deosebită au avut-o și vizitele repetate ale echipei proiectului în instituțiile rezidențiale, care au fost însoțite de întâlniri cu persoanele cu dizabilități, personalul din instituții și distribuirea materialelor informaționale. Creșterea cererii pentru serviciul telefonic se datorează în mare parte și implicării active a echipei proiectului în soluționarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități în anul 2017.

**Distribuirea apelurilor pe luni calendaristice** . Analiza numărului apelurilor telefonice recepționate pe luni de asemenea denotă o legătură strânsă între activitățile de informare desfășurate și cererea de servicii de asistență. Astfel, din Figura de mai jos observăm că în anul

2017, numărul de apeluri înregistrate a fost mai mare în perioada iunie-august, imediat după campania de informare realizată prin intermediul Microbuzului Mobil de Informare în cele 6 instituții rezidențiale și în 14 comunități din raioanele: Orhei, Edineț, Soroca, Hîncești, Dubăsari și mun. Bălți. În anul 2018, numărul apelurilor telefonice este în creștere în perioada aprilie-mai, imediat după lansarea campaniei de informare la nivel național și difuzarea filmulețului despre serviciu la nivel național. În baza acestui fapt putem concluziona că asemenea servicii precum serviciile de asistență telefonică trebuie să fie însoțite în permanență de activități de promovare în vederea eficientizării și măririi impactului acestora

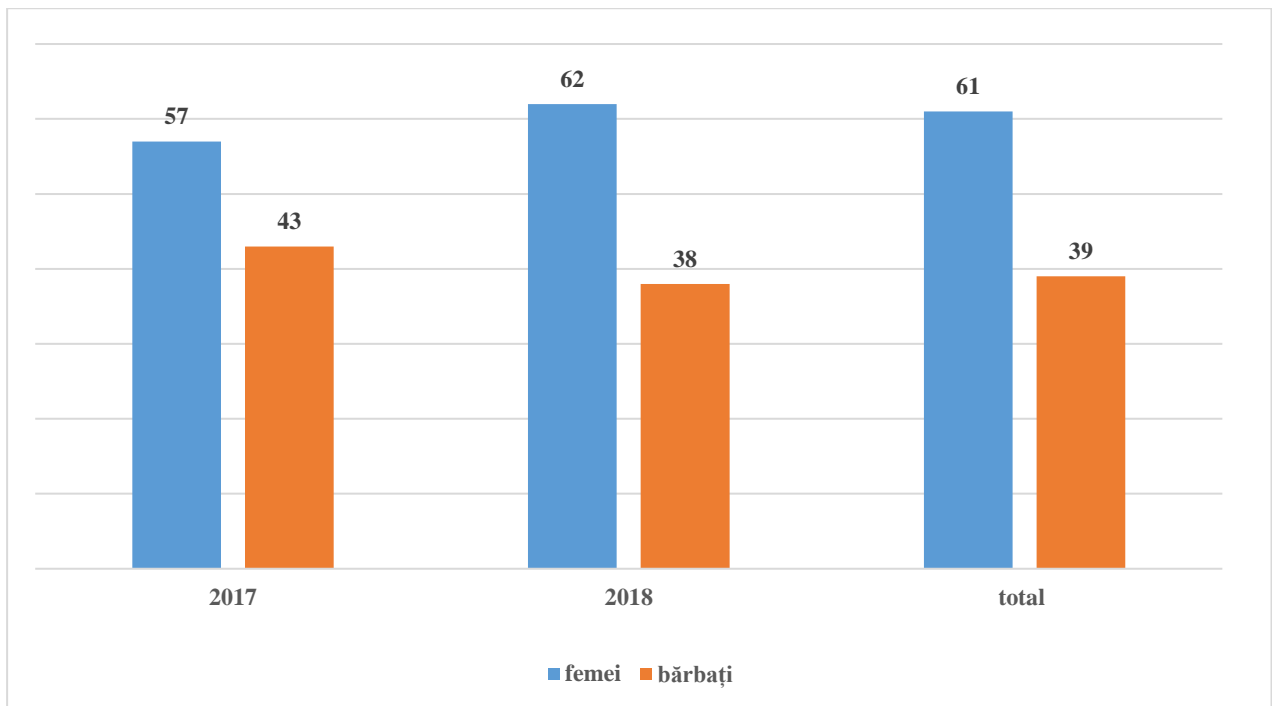


**Figura 2. Distribuția lunară a apelurilor telefonice pe anii 2017-2018, număr**

În anul 2018 au parvenit 1797 apeluri la Serviciul de asistență telefonică gratuită, sau cu aproximativ 27% mai multe decât în anul 2017.

**Distribuția apelurilor telefonice după criteriul de gen.** Analiza datelor în funcție de sex, arată că femeile accesează mai frecvent Serviciul de asistență telefonică decât bărbații. Astfel, din numărul total de 3207 apeluri pentru doi ani, 61% din apeluri au venit din partea femeilor și 39% din apeluri- din partea bărbaților.

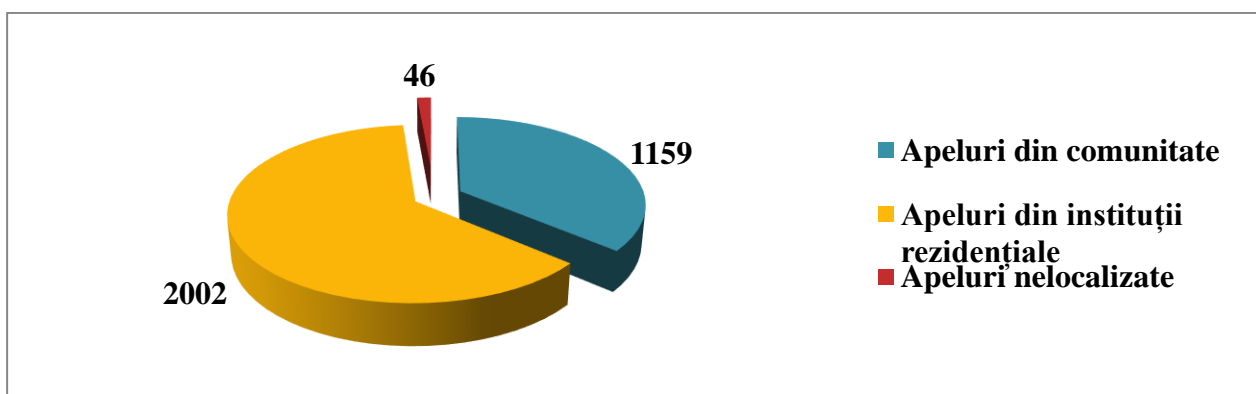
Comparativ pe ani, ponderea apelurilor parvenite de la femei a fost în creștere cu 5% ( de la 57% în anul 2017 la 62% în anul 2018), iar a celor parvenite de la bărbați în scădere cu 5% ( de la 43% în anul 2017 la 38% în anul 2018) ( vezi Figura 3).



**Figura 3. Distribuția apelurilor telefonice în funcție de gen, pe ani, %**

Numărul sporit de apeluri din partea femeilor este explicat prin nevoia lor de a apela mai frecvent la ajutor pentru a sesiza posibilele situații de încălcare a drepturilor. După cum denotă studiile în domeniu, precum și apelurile telefonice recepționate, femeile sunt discriminate mai frecvent decât bărbații, inclusiv dublu discriminate: în calitate de femei, și în calitate de persoane cu dizabilități.

**Distribuția statistică a apelurilor telefonice după mediul de reședință al apelanților.** În funcție de mediul de reședință al apelanților, circa 2/3 din apeluri au parvenit din instituțiile rezidențiale și 1/3 – din comunități.

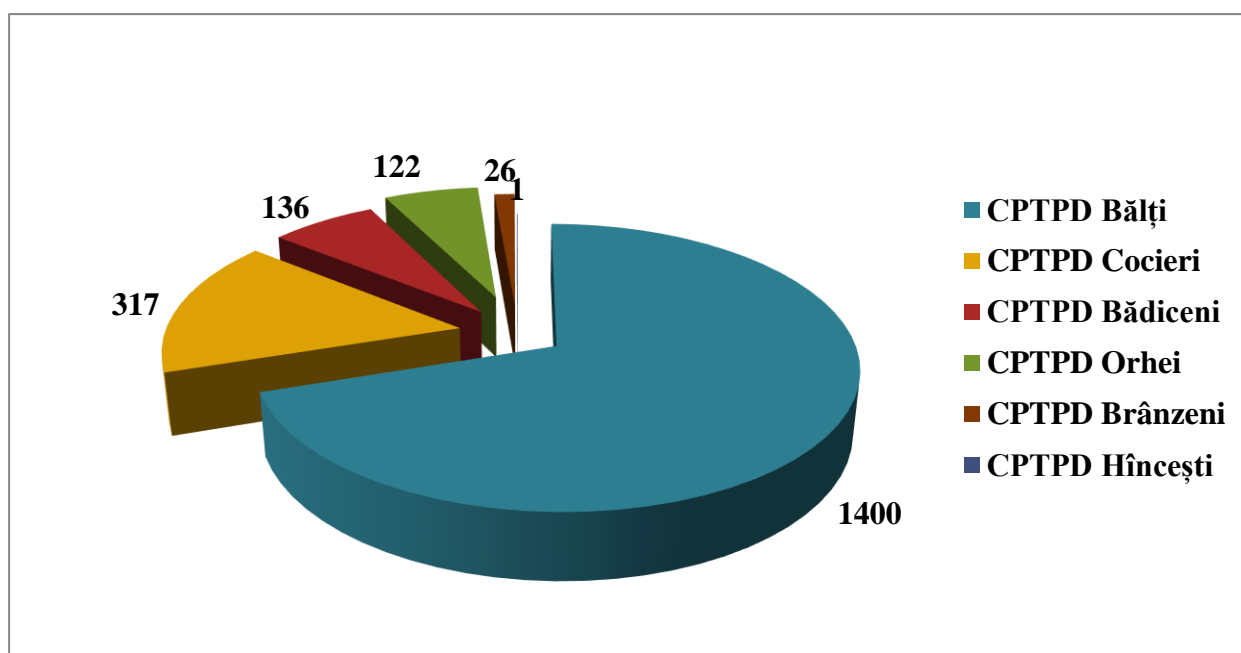


**Figura 4. Distribuția apelurilor telefonice după mediul de reședință al persoanelor, pe ani, număr**



Numărul mare de apeluri recepționate din instituțiile rezidențiale se explică prin faptul că inițial Serviciul de asistență telefonică a fost destinat pentru sesizarea încălcărilor drepturilor persoanelor cu dizabilități din instituțiile rezidențiale și cele mai multe activități de informare și promovare a Serviciului au fost organizate la nivel de instituții.

Pe instituții rezidențiale, ponderea apelurilor telefonice se distribuie în felul următor: 70%- din instituția rezidențială Bălți, 16%- din instituția rezidențială Cocieri, 7%- din cadrul instituției Bădiceni, 6%- din instituția rezidențială Orhei, 1% - din instituția rezidențială Brânzești și 0,05%, sau doar un singur apel -un singur apel din instituția rezidențială Hîncești ( vezi Figura 5).



**Figura 5. Distribuția apelurilor pe instituții rezidențiale, număr**

În rezultatul analizei apelurilor și discuțiilor individuale cu persoanele cu dizabilități din instituții, echipa proiectului a constatat că cel mai mare număr de apeluri parvin din instituțiile unde există o mai mare libertate de comunicare dintre beneficiari și angajați, unde există o libertate mai mare de exprimare a persoanelor cu dizabilități, iar controlul angajaților asupra persoanelor cu dizabilități este unul moderat. Un număr semnificativ din apelurile primite au fost doar în scop de informare și consiliere – servicii de care au nevoie persoanele plasate în instituțiile rezidențiale. În instituțiile de unde nu sunt recepționate apeluri, persoanele cu dizabilități au o frică de a utiliza telefoanele distribuite în cadrul proiectului, deoarece există un control al acestora din partea personalului.

## 2. ANALIZA APELURILOR TELEFONICE ÎN FUNCȚIE DE ASISTENȚA ACORDATĂ

În funcție de tipul de asistență acordat, apelurile recepționate la serviciul de asistență telefonică gratuită sunt divizate în 4 categorii: *consiliere* -1620; *informare* - 1235; *referire la alte servicii, sesizări, suport direct* -262; *alte tipuri de asistență apeluri* (apeluri irelevante și de cercetare) – 91.

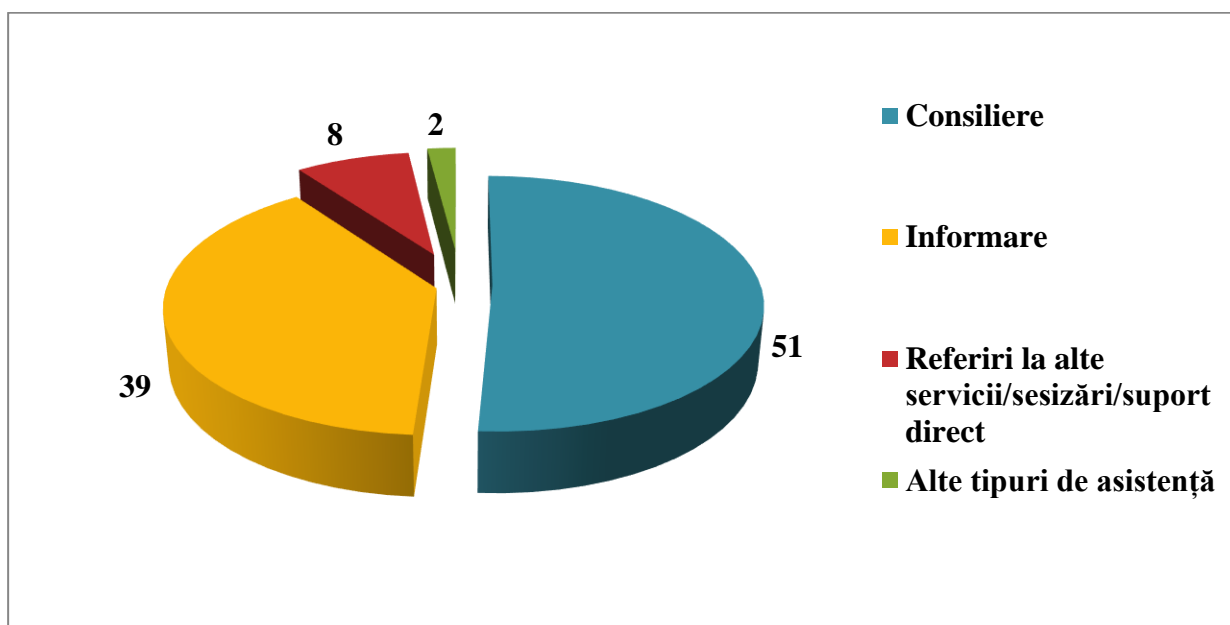


Figura 6. Distribuția apelurilor telefonice în funcție de tipul de asistență acordat, %

**Apeluri de informare.** Acestea sunt apeluri parvenite de la persoane cu grad de dizabilitate din instituțiile rezidențiale și din comunitate sau de la rudele persoanelor cu dizabilități din comunitate, care solicită informații cu privire la drepturile persoanelor cu dizabilități, la modalitățile de revendicare a drepturilor încălcate. În perioada de raportare consilierii au înregistrat 1235 apeluri telefonice care au avut la bază nevoia de informare. În rezultat, consilierii au oferit informații apelanților despre următoarele aspecte:

- ✓ procedurile de solicitare și acordare a ajutorului social;
- ✓ procedura de obținere a ajutorului material sau a serviciului de suport monetar;
- ✓ procedura de obținere a biletelor de reabilitare/ recuperare acordate persoanelor cu dizabilități gratis de către stat;
- ✓ procedura de înscriere în programul de obținere a unei locuințe sociale;
- ✓ informații privind majorarea pensiilor de dizabilitate;
- ✓ procedura de obținere și/sau contestare a gradului de dizabilitate;
- ✓ posibilități de angajare în câmpul muncii a persoanelor cu dizabilități;

- ✓ servicii de recuperare și reabilitare pentru copii;
- ✓ posibilități de obținere a scaunelor rulante;
- ✓ informații despre modalitatea de accesare a serviciilor de locuință protejată, casă comunitară;
- ✓ date de contact de la organizațiile ce oferă ajutor material/umanitar;
- ✓ date de contact ale organizațiilor ce oferă servicii juridice gratuite, persoanelor cu dizabilități;
- ✓ informații cu privire la serviciile alternative de protecție a persoanelor cu dizabilități.

**Apeluri de consiliere.** Aceste apeluri au parvenit atât din instituții cât și din comunitate, și au abordat subiecte ce țin de stările psihologice, conflictele inter- și intra- personale cu care se confruntau apelanții. Preponderent acest tip de asistență a fost oferit persoanelor care se aflau în situații de criză și aveau nevoie de suport imediat. Totodată, menționăm că printre apelanți au fost și persoane cu dizabilități, care au avut nevoie de suport psihologic de durată și au apelat după acest tip de servicii de mai multe ori.

În perioada vizată de raportare au fost înregistrate 1620 apeluri care aveau la bază nevoia de consiliere psihologică. Majoritatea persoanelor care au telefonat aveau acces redus la servicii de consiliere psihologică în comunitățile lor, din următoarele considerente:

- ✓ nu dispuneau de servicii de consiliere psihologică în comunitate sau în instituții rezidențiale;
- ✓ erau imobilizați la pat sau dependenți de scaun rulant și întâmpinau dificultăți de accesibilitate fizică pentru a se deplasa la serviciile existente la nivel de comunitate sau raion;
- ✓ nu aveau mijloace financiare suficiente pentru a plăti serviciile unui psiholog.

În acest context, consilierea psihologică oferită în cadrul Serviciului de asistență telefonică gratuită a fost de mare valoare și de un real suport în consolidarea încrederii lor în forțele proprii. Împuternicirea apelanților a contribuit la depășirea situațiilor de criză și/sau dificultăților personale. Apelanții au învățat să abordeze altfel probleme cu care se confruntă, să-și redefină dizabilitatea, să-și comunice solicitările astfel încât să-și revendice drepturile, să comunice nu prin prisma dizabilității, ci a abilităților personale.

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

- ✓ epuizarea resurselor psihice și a capacității de a gândi pozitiv a persoanelor cu dizabilitate;
- ✓ epuizarea psihică și lipsa de optimism a membrilor familiilor în care există o persoană cu dizabilitate;

- ✓ sentimente de neputință, frică și lipsă de speranță;
- ✓ sentimentul de ură față de cei din jur urmare a discriminării multiple;
- ✓ stări depresive, anxietate legate de diverse situații existențiale;
- ✓ neîncredere în sine și autoapreciere scăzută, neîncredere în persoanele din anturaj;
- ✓ neacceptare și discriminare în baza dizabilității;
- ✓ relații conflictuale cu apropiații sau alte persoane din anturaj;
- ✓ lipsa de comunicare și sentimentul de singurătate;
- ✓ lipsa de motivație.

**Apeluri de referire la alte servicii, sesizări, suport direct.** Aceste apeluri în mare parte s-au referit la încălcări de drepturi și limitări în accesarea serviciilor specializate. Pentru soluționarea pozitivă a acestor apeluri a fost nevoie de o colaborare multidisciplinară cu diferiți parteneri, inclusiv administrațiile publice de nivel central și local, avocatul poporului, ONG-uri active în domeniul drepturilor omului, organe de drept etc. Asistența a inclus de asemenea acțiuni de referire și sesizare, precum și suportul direct în soluționarea problemelor date. O parte componentă a acestei asistențe a fost capacitarea persoanelor cu dizabilități și a familiilor lor și implicarea lor nemijlocită în soluționarea situațiilor de problemă. În perioada vizată au fost recepționate 262 apeluri care au necesitat asistență complexă și colaborare multidisciplinară, iar instituțiile vizate în soluționarea cazurilor au fost: Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (101 cazuri), Structurile teritoriale de asistență socială (55 de cazuri), instituții medicale teritoriale (26 cazuri), echipa Keystone Moldova (23 cazuri), Institutul pentru Drepturile Omului din Moldova (30 de cazuri), Autorități publice locale (9 cazuri), Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale (6 cazuri), aziluri pentru persoane vârstnice (5 cazuri), Centrul Internațional "La Strada" (3 cazuri), Centrul republican de asistență psiho-pedagogică (2 cazuri), poliție (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. Apelurile irelevante – reprezintă sunetele în care apelanții nu au tangență cu persoanele cu dizabilități sau nu abordează probleme legate de drepturile acestora.

### **3. ANALIZA APELURILOR ÎN FUNCȚIE DE DREPTUL ÎNCĂLCAT**

**Sesizarea cazurilor suspecte de încălcare a drepturilor persoanelor** cu dizabilități are loc *atât* din partea persoanelor cu dizabilități din instituțiile rezidențiale sau din comunitate, *cât și* de la rudele, vecinii, prietenii acestora. În rezultatul analizei apelurilor recepționate atât din instituție,

cât și din comunitate, în funcție de dreptul încălcat, consilierii Serviciului au identificat **180 cazuri suspecte de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități potrivit Convenției ONU.**

Analiza apelurilor telefonice recepționate în funcție de dreptul încălcat arată că 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. 16.* Protecție împotriva exploatării, violenței și abuzului - **64 cazuri;**

*Art. 28.* Standarde de viață și protecție socială adecvate - **35 cazuri;**

*Art. 25.* Dreptul la sănătate - **18 cazuri;**

*Art. 15.* Protecție împotriva torturii, pedepsei, tratamentului inuman sau degradant - **13 cazuri;**

*Art.27.* Dreptul la muncă și încadrare în câmpul muncii - **13 cazuri;**

*Art. 14.* Libertatea și siguranța persoanei - **8 cazuri;**

*Art. 9.* Dreptul la accesibilitate - **5 cazuri;**

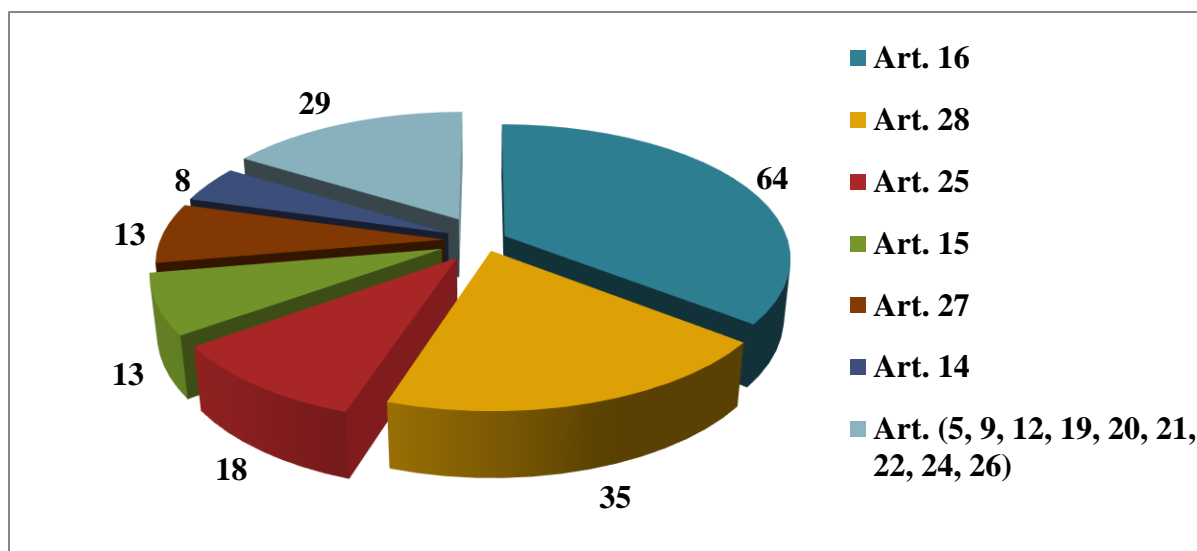
*Art. 26.* Dreptul la recuperare și reabilitare - **5 cazuri;**

*Art. 22.* Dreptul la viață personală - **4 cazuri;**

*Art. 5.* Egalitatea și nediscriminarea - **4 cazuri;**

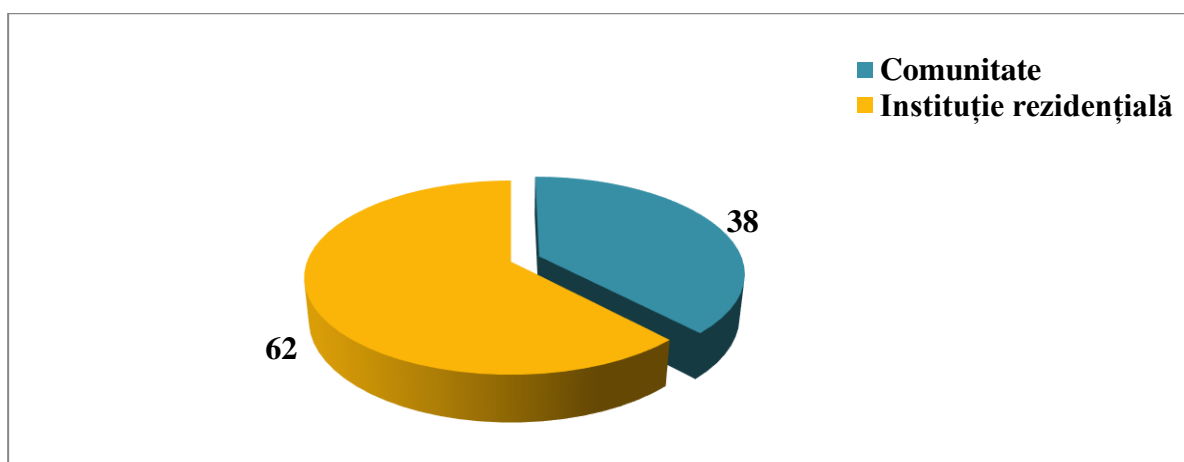
*Art. 12.* Acces la justiție - **3 cazuri;**

*Art. 20.* Mobilitatea personală – **2 cazuri și Art. 24. Dreptul la educație - **2 cazuri.****



**Figura 7. Distribuția apelurilor în funcție de dreptul încălcat, număr**

Din numărul total de 173 apeluri în care au fost constatate 180 cazuri de încălcare de drept, 111 cazuri au fost sesizate de către persoanele cu dizabilități din instituțiile rezidențiale și 69 cazuri - din comunitate.



**Figura 8. Distribuția apelurilor telefonice după localizarea sesizărilor de încălcare a drepturilor, %**

Apelanții din instituțiile rezidențiale au raportat mai frecvent cazuri de încălcare a următoarelor drepturi:

- dreptul la protecție împotriva exploatării, violenței sau abuzului (58 cazuri);
- dreptul împotriva torturii (12 cazuri);
- dreptul la condiții bune de trai și protecție socială și dreptului la muncă (11 cazuri) (vezi Figura 9)

Articol din Convenția ONU	TOTAL cazuri	Localizare	Număr de cazuri în funcție de localizare
Art.5. Egalitate și nediscriminare	4 cazuri	<i>Instituții rezidențiale</i>	1 caz
		<i>Comunitate</i>	3 cazuri
Art. 9. Accesibilitate	5 cazuri	<i>Instituții rezidențiale</i>	1 caz
		<i>Comunitate</i>	4 cazuri
Art. 12. Acces la justiție	3 cazuri	<i>Comunitate</i>	3 cazuri
Art. 14. Libertate și siguranță	8 cazuri	<i>Instituții rezidențiale</i>	7 cazuri
		<i>Comunitate</i>	1 caz
Art. 15. Protecție împotriva torturii și altor pedepse	13 cazuri	<i>Instituții rezidențiale</i>	12 cazuri
		<i>Comunitate</i>	1 caz
Art. 16. Protecție împotriva exploatării, violenței sau abuzului	64 cazuri	<i>Instituții rezidențiale</i>	58 cazuri
		<i>Comunitate</i>	6 cazuri
Art. 19. Dreptul la viață independentă și trai în comunitate	3 cazuri	<i>Instituții rezidențiale</i>	3 cazuri

Art. 20. Mobilitate personală	2 cazuri	<i>Instituții rezidențiale</i>	1 caz
		<i>Comunitate</i>	1 caz
Art. 21. Dreptul la părere și acces la informație	1 caz	<i>Instituții rezidențiale</i>	1 caz
Art. 22. Dreptul la viață personală	4 cazuri	<i>Instituții rezidențiale</i>	4 cazuri
Art. 24. Dreptul la educație	2 cazuri	<i>Comunitate</i>	2 caz
Art. 25. Dreptul la sănătate	18 cazuri	<i>Comunitate</i>	15 cazuri
		<i>Instituții rezidențiale</i>	3 cazuri
Art. 26. Dreptul la recuperare și dezvoltare	5 cazuri	<i>Comunitate</i>	4 cazuri
		<i>Instituții rezidențiale</i>	1 caz
Art. 27. Dreptul la muncă	13 cazuri	<i>Instituții rezidențiale</i>	8 cazuri
		<i>Comunitate</i>	5 cazuri
Art. 28. Dreptul la condiții bune și protecție socială	35 cazuri	<i>Instituții rezidențiale</i>	11 cazuri
		<i>Comunitate</i>	24 cazuri
<b>Total cazuri de încălcări sesizate</b>	<b>180 cazuri</b>	<b>111 cazuri din instituții rezidențiale</b>	<b>69 cazuri din comunitate</b>

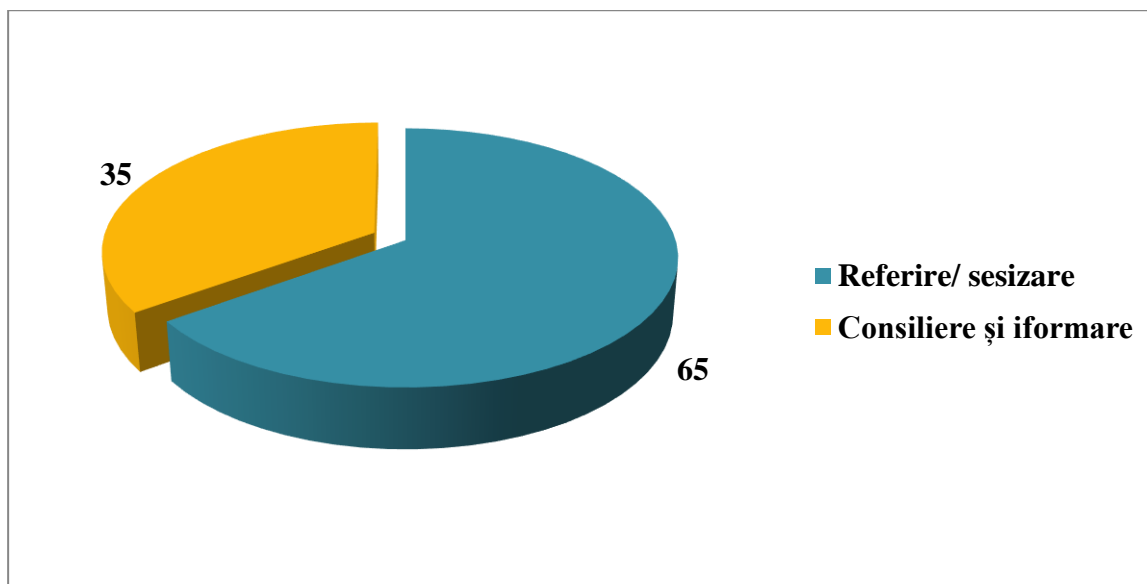
**Figura 9. Distribuirea teritorială a apelurilor, în funcție de dreptul încălcat, cazuri**

Apelanții din **comunitate** au raportat mai frecvent cazuri de încălcare a următoarelor 3 drepturi:

- dreptul la condiții bune de trai și protecție socială (24 cazuri);
- dreptul la sănătate (15 cazuri);
- dreptul la protecție împotriva exploatării, violenței sau abuzului (6 cazuri).

În toate aceste cazuri consilierii Serviciului în parteneriat cu alte instituții specializate au prestat asistență și suport persoanelor cu dizabilități în vederea revendicării drepturilor lor.

Dintre acestea, în cadrul a 61 de apeluri, consilierii au intervenit direct prin consiliere sau suport informațional în vederea revendicării drepturilor, iar în celelalte 112 apeluri consilierii au referit cazurile către instituțiile competente sau organizațiile partenere ale Serviciului în vederea revendicării drepturilor.



**Figura 10. Distribuția apelurilor în funcție de tipul de asistență, %**

### **CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI**

Ratificarea Convenției ONU de către Republica Moldova a marcat o schimbare importantă în abordarea dizabilității, nu doar prin prisma protecției sociale și a stării de sănătate, dar și din punct de vedere al promovării și respectării drepturilor omului, incluziunii sociale, valorii umane și egalității de șanse. Cu toate acestea, sunt necesare un șir de acțiuni concrete în vederea implementării prevederilor Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități și facilitarea incluziunii sociale a acestora la toate nivelele. În aceeași ordine de idei, se menționează necesitatea și relevanța Serviciului de asistență telefonică gratuită care este argumentată de creșterea numărului de apeluri recepționate și a cazurilor soluționate.

Atât apelurile din comunitate, cât și cele din instituțiile rezidențiale vizează încălcări ale drepturilor omului, iar persoanele care apelează Serviciul, solicită intermedierea situațiilor de conflict în diverse probleme sociale, medicale sau de relație cu angajații diverselor instituții și/sau organizații de profil.

Majoritatea apelurilor recepționate de la persoanele cu dizabilități, indiferent că poartă caracter de informare sau consiliere, reflectă accesul limitat la informații asupra soluțiilor problemei cu care se confruntă acestea.

Comunicarea, deseori ineficientă, dintre actorii sociali, gradul înalt de discriminare și lipsa empatiei pe care o resimt persoanele cu dizabilități atât din instituțiile rezidențiale, cât și din comunitate, atitudinea negativă și discriminatorie a unor cetățeni și/sau specialiști din instituții rezidențiale, publice și private față de persoanele cu dizabilități generează apariția situațiilor de conflict care duc la încălcarea drepturilor persoanelor cu dizabilități.



În rezultatul pilotării Serviciului, s-a constatat că pregătirea personalului din diferite domenii neracordată la necesitățile și problemele actuale cu care se confruntă persoanele cu dizabilități, inclusiv din instituțiile rezidențiale generează probleme în gestionarea profesionistă a situațiilor de conflict, în baza unor temeuri legale bine definite, adaptate diferitelor tipuri de dizabilitate. Numărul mare de persoane beneficiare într-o singură instituție rezidențială limitează posibilitatea activităților ocupaționale pe interese și potrivit abilităților, fapt ce lezează posibilitatea de incluziune a persoanelor instituționalizate și favorizează apariția comportamentelor deviante, abuzului de alcool, etc.

Colaborarea inefficientă între diferite instituții ale autorităților publice centrale și locale în vederea abordării intersectoriale a problemelor privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități constituie unul din motivele insuficienței serviciilor de asistență socială, de reabilitare și de suport, servicii de consiliere psihologică, destinate persoanelor cu dizabilități, inclusiv în instituțiile rezidențiale.

Serviciul de asistență telefonică gratuită constituie un mecanism de plângere pentru persoanele cu dizabilități care sunt discriminate în accesarea serviciilor. Astfel, odată cu apariția acestui Serviciu, persoanele cu dizabilități plasate în instituțiile rezidențiale au căpătat mai multă încredere personală și simt că pot fi protejate prin intermediul acestui Serviciu. Persoanele primesc suport informațional, emoțional, sunt ajutați să depună o plângere în situații când anumite drepturi le sunt încălcate, sunt ghidați pentru a primi suport juridic la necesitate, astfel pe durata funcționării Serviciului telefonic peste 1000 de cazuri au fost soluționate direct de către consilierii Serviciului de asistență telefonică gratuită.

Impactul, valoarea și necesitatea Serviciului se reflectă și în feedbackuri-le oferite de apelanți. Acest fapt rezultă din expresiile colectate de echipa proiectului în timpul campaniei de informare: *"I-am spus că dacă mă bate, sun și mă jelui la Linia Fierbinte"* (I.A. persoană cu dizabilitate din instituție), sau a angajaților din instituții: *"Bine că v-au dat telefoane și aveți Linie Fierbinte. Acum nu poți face nimic căci sunați să vă plângeți"* (S.O. angajat al instituției rezidențiale).

În baza acestor concluzii, sunt înaintate următoarele **RECOMANDĂRI**:

1. Dezvoltarea și promovarea campaniilor tematice de informare a societății privind drepturile persoanelor cu dizabilități și despre existența Serviciului de asistență telefonică gratuită, astfel ca orice caz de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități să poată fi identificat și eventual referit către Serviciu.
2. Informarea și instruirea persoanelor cu dizabilități cu privire la drepturile stipulate în Convenția ONU, aspectele incluziunii sociale și importanța cunoașterii acestora. Toate materiale de

instruire și informare urmează a fi dezvoltate în format ușor de înțeles pentru persoanele cu dizabilități în funcție de tipul dizabilității.

3. Organizarea unor ședințe de lucru sau a unor sesiuni de instruire în care specialiștii instituțiilor rezidențiale și cei din domeniul serviciilor publice sunt ghidați cum să abordeze persoanele cu dizabilități în funcție de tipul dizabilității, iar în cazul în care nu pot soluționa unele probleme ale persoanelor să acceseze Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru a preveni situațiile de încălcare a drepturilor.
4. Dezvoltarea unui soft specializat pentru buna funcționare și gestionare complexă a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități. Colaborarea cu instituțiile mass media naționale în vederea promovării Serviciului.
5. Preluarea de către autorități a experienței de prestare a Serviciului de către un prestator independent în baza unui contract de achiziții publice pentru a menține credibilitatea și autonomia Serviciului creată în perioada de pilotare din sursele Uniunii Europene.

## ANEXĂ. EXEMPLE DE SESIZĂRI CU INTERVENȚIA CONSILIERILOR

### ***Caz nr. 1 – Art. 16. Protecție împotriva exploatării violenței sau abuzului***

Apelanta I. C. (41 ani), de aproximativ de 2 ani locuiește și muncește la o fermă de vaci. Fiind orfană, anterior a locuit la o instituție rezidențială, dar a fost convinsă de o angajată să iasă din instituție sub pretextul că se va mărita cu un băiat. A ieșit din instituție fără a urma o procedură legală de dezinstituționalizare și a fost convinsă să locuiască la fermă. La fermă muncește fără un salariu, proprietarii au o atitudine ostilă față de ea. Din spusele I., proprietarul o abuzează sexual și aplică violență fizică și psihologică prin presiuni, strigăte și înjurături. Unica sursă de venit al I. este alocația de dizabilitate care lunar o primește personal de la oficiul poștal, fapt confirmat și de băiatul cu care lucrează la fermă.

#### **Intervenția consilierului:**

A fost expediată o sesizare către autoritățile din localitatea X. Urmare a declarațiilor de abuz descrise de I., am stabilit cu asistenta socială să întrunească echipa multidisciplinară și să meargă la ferma pentru a ancheta cazul. I-am oferit asistentului social, numărul de contact al I. În urma vizitei echipei multidisciplinare s-a adevărit cele comunicate anterior de I. Astfel a fost remisă o sesizare la Inspectoratul de Poliție cu privire la abuz sexual, la care am fost informați că pe marginea cazului s-a deschis proces penal, iar I. a fost plasată la centru de plasament pentru a fi în afara oricărui pericol de abuz. La moment cazul se află în instanță în proces de urmărire penală a abuzatorului.

### ***Caz nr. 2 – Art. 9 Accesibilitate***

Apelantul N.C. beneficiar al unei instituții rezidențiale, ne-a comunicat că este utilizator de scaun rulant, iar scaunul său este foarte vechi și greu de utilizat deoarece a fost reparat de nenumărate ori și roagă consilierii Serviciului de asistență telefonică gratuită să-l ajute să primească un scaun rulant mai bun.

#### **Intervenția consilierului:**

Consilierul Serviciului, a luat legătura cu administrația instituției pentru a sesiza cazul. În rezultatul discuției, administrația instituției s-a plâns că deficitul de scaune rulante constituie o problemă majoră încă pentru alți 9 beneficiari din instituție, însă pentru moment încă nu au nici o soluție. Consilierul Serviciului, a sesizat cazul către secretariatul Alianței Organizațiilor pentru Persoane cu Dizabilități din Moldova de a se implica în rezolvarea cazului. Astfel secretariatul Alianței a expediat o serie de demersuri autorităților responsabile pentru soluționarea cazului. În

urma acțiunilor întreprinse, am fost informați că la data de 01.11.2018 au fost repartizate 15 scaune rulante pentru beneficiarii instituției rezidențiale.

### ***Caz nr. 3 – Art. 9. Accesibilitate***

Apelantul, M. este utilizator de scaun rulant și beneficiar al serviciului Locuință Protejată, care ne-a relatat că în luna ianuarie 2018, având programare la Spitalului raional, a mers însoțit de asistentul social din locuința protejată. Ajuns la Secția Consultativă, acesta pentru a intra în spital trebuia să treacă peste două șine abrupte la intrare, pe care în mod independent nu le-a putut urca, iar la etajul doi al instituției a urcat pe scări, în genunchi.

#### **Intervenția consilierului:**

Consilierul Serviciului, a sesizat cazul către secretariatul Alianței Organizațiilor pentru Persoane cu Dizabilități, care împreună cu reprezentanții A.O. „Motivație” din Moldova pentru a expertiza construcția respectivă. Reprezentanții A.O. „Motivație” au remis recomandări cu privire la reconstrucția rampei, prin exemplificarea acestora, într-un desen tehnic. Directorului spitalului i-a fost expediată o sesizare în scris cu cele constatate și soluțiile propuse pentru remedierea situației. Administrația spitalului s-a arătat deschisă cu privire la rezolvarea problemelor identificate. Urmare a acțiunilor întreprinse a fost reconstruită o rampă de acces, a fost reutilat un veceu accesibil persoanelor cu dizabilități, luându-se în calcul parametrii minimi necesari și a fost adaptat un cabinet consultativ la etajul întâi.

### ***Caz nr. 4 – Art. 28. Dreptul la condiții bune și protecție socială***

Apelantul ne-a comunicat despre cazul lui A.T., persoană cu dizabilitate din localitate. În anul 2004 a fost lipsit de capacitate juridică de către mătușa sa. O perioadă persoana a locuit la mătușă. Mătușa nu a putut face față comportamentului problematic a nepotului și l-a dus la casa părintească. Tutorele lui A. a fost numită vecina acestuia, și în perioada cât ea a fost tutore, A. locuia la ea. Din cauza că vecina și soțul ei sunt persoane în etate, în aprilie 2017, primarul împreună cu consilierii, au decis să fie schimbată tutela. Tutorele a fost numit soțul contabilei de la primăria s. Z. Din spusele apelantului A. se duce la familia dată o dată în zi. Ei îi oferă ceva de mâncare în rest el toată ziua umblă prin sat flămând, iar noaptea doarme la el acasă. Casa lui este în stare avariata, geamurile sunt stricate, în casă nu se face focul deoarece soba nu este funcțională. A. umblă în haine murdare și este neîngrijit.

#### **Intervenția consilierului:**

S-a decis că Consilierul Serviciului va merge în teritoriu și va monitoriza cazul. În urma vizitei a fost trimis un demers, însoțit de poze, către Direcția asistență socială, în care s-a relatat cazul, s-a discutat cu asistentul social din comunitate care ne-a informat că la moment A. se află la spitalul

de psihiatrie, iar după externare familia tutorelui îi va crea condiții ca să locuiască la ei, până va fi reparată casa. Din discuțiile cu o persoană de încredere din comunitate, casa lui A. a fost reparată, în casă i-a fost construită o sobă și au fost instalate geamuri.

***Caz nr. 5 – Art. 12. Dreptul la justiție; Art. 28. Dreptul la condiții bune și protecție socială***

Apelanta, mamă a unui băiat de 30 ani, cu grad sever de dizabilitate, stabilit pe viață. Băiatul a fost dezinstituționalizat acum jumătate de an. Apelanta încearcă să stabilească tutela pentru a putea accesa plățile cuvenite fiului (alocația de dizabilitate, ajutor social etc.). De 4 ori a fost la judecată, dar este mereu amânată. Ultima dată s-a amânat ședința fiindcă judecătoria era bolnavă. Mama este disperată, pentru că trebuie să se încadreze în timp cu expertiza medico-legală care mai este valabilă doar o lună. Această expertiză se face contra cost și mama spune că nu mai are resurse să o facă repetat. Îi este frică că o să rămână fără surse de existență.

**Intervenția consilierului:**

Consilierul a discutat situația apelantei cu reprezentanții Keystone Moldova. Cazul a fost monitorizat și soluționat în cele din urmă datorită implicării echipei mobile din teritoriu, care au ajutat mama să stabilească forma de protecție juridică pentru băiat și să acceseze serviciile sociale cuvenite. Autoritățile trăgăneau acest caz, deoarece nu aveau cunoștințe și informații cum să acționeze după modificarea cadrului legal cu privire la capacitatea juridică și stabilirea formelor de protecție.

***Caz nr. 6 – Art. 25. Dreptul la sănătate, Art. 28. Dreptul la condiții bune și protecție socială***

Apelantul a comunicat că a fost internat în spitalul din localitatea Y de 3 zile. În ziua apelului a fost anunțat că trebuie să părăsească spitalul deoarece nu este activă poliția de asigurare. Fiind persoană cu grad accentuat de dizabilitate a depus dosarul pentru reexaminare. În perioada în care a nimerit în spital poliția sa medicală nu era activă pe motiv că se reexamina gradul în cadrul Consiliului național de determinare a dizabilității și capacității de muncă.

**Intervenția consilierului:**

Consilierul Serviciului a telefonat reprezentanții Casei Naționale de Asigurări în Medicină care i-au comunicat că persoana poate să stea în spital, doar v-a trebui să prezinte la medicul de familie după locul de trai câteva acte: buletinul de identitate, extrasul că la moment este spitalizat și certificatul ce confirmă gradul de dizabilitate. În baza acestor trei documente i se va prelungi poliția medicală și el va continua tratamentul în spital.

***Caz nr. 7 - Art. 16. Protecție împotriva exploatării, violenței sau abuzului***

Apelanta N., ne-a informat că are un băiat pe nume O., în vârstă de 7 ani, cu grad de dizabilitate accentuat, epilepsie simptomatică cu crize generalizate, cataractă la ochiul stâng și dereglări de comportament. Din spusele mamei N. (mama solitară, mai are un copil de 3 ani): O. nu are dizabilitate intelectuală, se exprimă liber, înțelege sarcinile, nu poate pronunța câteva sunete. Pe data de 04.10.2017, când a mers la școală după O., l-a găsit plângând și cu urechea însângerată, la întrebarea ce s-a întâmplat, băiatul i-a arătat cu degetul spre un domn și i-a spus că acesta l-ar fi tras de ureche, învățătoarea a venit și ea cu acuzele sale față de comportamentele problemă ale lui O., acuzându-l pe O. că în timpul crizei de furie a împins banca de studii peste fetița d-lui D., fetița căruia este cu grad de dizabilitate locomotorie, iar acesta a asistat la incident.

Cu privire la acest caz mama a scris plângere la polițistul de sector și a făcut expertiza medico-legală. După cele întâmplate, mama susține că O. nu mai dorește să meargă la școală.

**Intervenția consilierului:**

Echipa serviciului telefonic a realizat intervenție de colaborare multidisciplinară, a stabilit legătura cu autoritățile publice și organizațiile-partenere pentru soluționarea situațiilor de încălcare de drept și a facilitat accesarea serviciilor specializate în funcție de necesitățile și riscurilor identificate.

***Caz nr. 8 - Art. 24. Dreptul la educație***

Apelanta este asistent social din comunitate. D-ei ne-a comunicat că în comunitate este un băiat care anul acesta a absolvit școala generală cu adeverință de studii generale cu program educațional individual. Când a mers la un Centru de Excelență din Bălți să depună actele pentru profesia de bucătar a fost refuzat pe motiv că nu pot să-l primească cu adeverința dată, au nevoie de atestat.

**Intervenția consilierului:**

Consilierul Serviciului a discutat cu reprezentanții Centrului Republican de Asistență Psihopedagogică care au menționat că nu sunt responsabili de asemenea cazuri. A fost apelat șeful de direcție învățământ secundar profesional și mediu de specialitate din cadrul Ministrului Educației Culturii și Cercetării, care ne-a asigurat că va rezolva problema apărută și băiatul va fi înmatriculat la instituția respectivă. După intervenție băiatul a fost înmatriculat la Centrul de Excelență din Bălți.

***Caz nr. 9 – Art. 28. Dreptul la condiții bune și protecție socială***

La Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități, a parvenit un apel de la dl F., care ne-a informat că cetățeanul R.I., persoană cu grad de dizabilitate accentuat, de aproximativ 2 ani nu are acces la cardul bancar pe care primește pensia de dizabilitate. În plus,

apelantul bănuiește că R. I. ar fi exploatat prin muncă la stâna din localitate, unde muncește în calitate de cioban. Totodată, dl R.I. în ultimii 2 ani locuiește la aceeași stână în condiții precare. Apelantul menționează că de curând a solicitat proprietarului stânei să-l angajeze cu contract de muncă, dar nu este sigur că condițiile contractuale se respectă.

**Intervenția consilierului:**

Consilierul a sesizat telefonic și în scris Structura teritorială de asistență socială din raionul B. prin care a solicitat implicarea autorităților publice centrale și locale verificarea informațiilor parvenite în apel, referitor la accesul la cardul bancar, exploatarea prin muncă a lui R. I., precum și a condițiilor de trai în care acesta se afla la moment. Ținând cont de competențele funcționale ale Structurii teritoriale de asistență socială a preluat cazul conform management de caz urmare a căruia R.I. de comun cu rudele a decis că va rămâne să locuiască la stână, “Am să mă duc și pe câteva zile la sora, da pe urmă vin înapoi la stână”. Consilierul a expediat un demers repetat către Structura teritorială de asistență socială să monitorizeze cazul.

Acest raport a fost elaborat cu suportul financiar al Uniunii Europene în cadrul proiectului ***”Promovarea și monitorizarea drepturilor persoanelor cu dizabilități mintale din instituțiile rezidențiale cu profil psiho-neurologic”*** implementat de Keystone Moldova, Alianța Organizațiilor pentru persoane cu Dizabilități din Moldova (AOPD), și Asociația Europeană a Prestatorilor de Servicii pentru Persoane cu Dizabilități (EASPD) în parteneriat cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.

**Conținutul acestui raport nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.**