



MINISTERUL MUNCII ȘI  
PROTECȚIEI SOCIALE



# **RAPORT DE ACTIVITATE**

**al Serviciului de Asistență Telefonică Gratuită pentru  
Persoanele cu Dizabilități**

**pentru perioada: 01 ianuarie 2021 – 31 decembrie 2021**

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

**Ludmila Malcoci\_\_\_\_\_**  
**Dr.hab. profesor cercetător**  
**Director Executiv Keystone Moldova**  
**Director Regional KHSI pentru Europa Centrală și de Est**

## INTRODUCERE

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități **080010808** (SATGPD) este un serviciu național ce oferă sprijin persoanelor cu dizabilități care necesită protecție, suport și informare. Acest serviciu a fost lansat în ianuarie 2017 de Asociația Keystone Moldova fiind finanțat de Uniunea Europeană în perioada 24.01.2017 – 27.04.2019. Începând cu luna iunie 2019 Keystone Moldova, administrează și gestionează Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități din resursele bugetului de stat în baza contractatelor de achiziții publice anuale cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova. SATGPD funcționează în baza Regulamentului și Standardelor minime de calitate aprobate prin Hotărârea de Guvern nr. 198 din 03.04.2019.

**Scopul** Serviciului este prevenirea și reducerea situațiilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități.

**Obiectivele** Serviciului sunt:

1. facilitarea accesului gratuit la informație, în conformitate cu prevederile Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități și altor acte normative;
2. identificarea, referirea și sesizarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități către organele competente și organizațiile partenere;
3. abilitarea persoanelor cu dizabilități și a familiilor acestora, prin prestarea serviciilor de consiliere telefonică pentru revendicarea drepturilor încălcate;
4. stabilirea și menținerea relațiilor de colaborare cu organele competente și organizațiile partenere pentru identificarea situațiilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități.

**Principiile Serviciului sunt următoarele:** respectarea drepturilor și a libertăților fundamentale ale omului; respectarea necondiționată a demnității umane; atitudinea de egalitate și nediscriminare; valorizarea rolurilor sociale ale persoanelor cu dizabilități; abordarea multidisciplinară și holistică; asigurarea confidențialității și anonimatului. Diseminarea informației către organele competente și organizațiile partenere, în scopul prevenirii sau înlăturării situației de criză care afectează persoana cu dizabilități, nu constituie încălcarea confidențialității și anonimatului.

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. Persoanele care se află peste hotarele țării pot contacta (în scris) serviciul gratuit la numărul de **Viber +373 60 60 15 49**.

Necesitatea și importanța Serviciului se atestă și în 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 și prin Observațiile finale ale Comitetului pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități, adoptate la 12 aprilie 2017.

Pe durata celor 5 ani de activitate, la Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități au fost înregistrate **11 404 apeluri**.

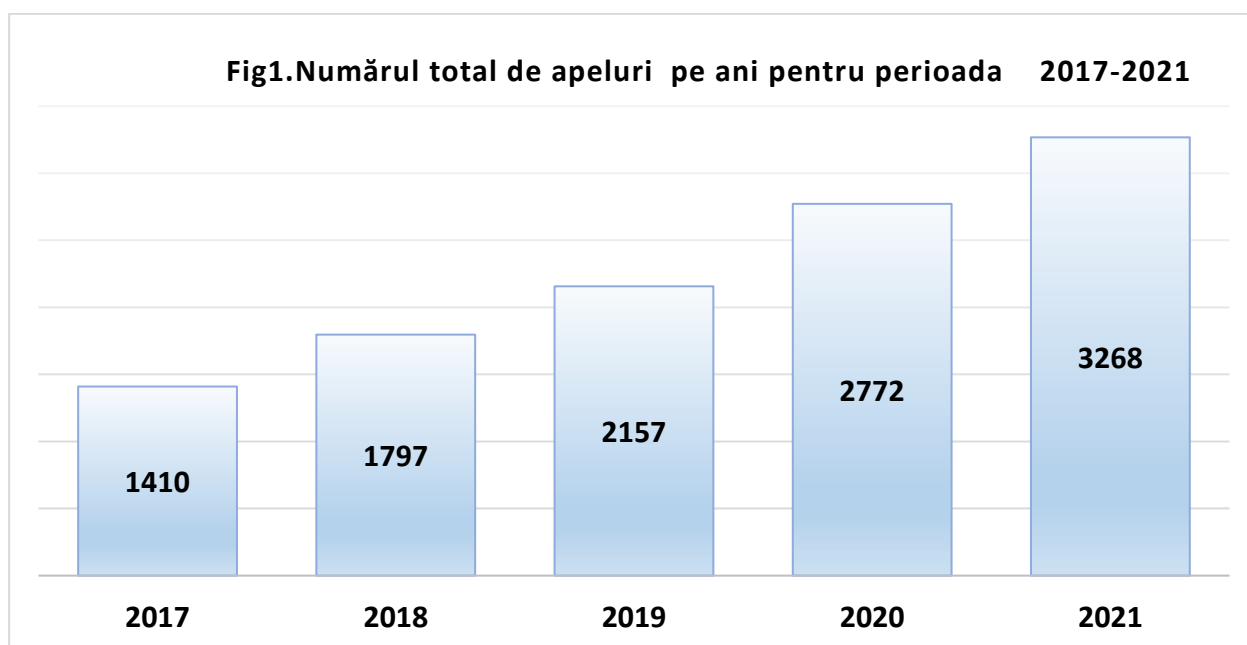
În contextul pandemiei cu COVID-19 și în anul 2021 SATGPD a avut un impact considerabil prin oferirea unui răspuns prompt la nevoile persoanelor cu dizabilități prin:

- Suportul informațional accesibil persoanelor cu diferite tipuri de dizabilitate despre măsurile de prevenire și control a infecției impuse de autorități; posibilitățile de administrare a vaccinului contra COVID, accesul persoanelor cu dizabilități la servicii de sănătate și asistență socială și despre modalitățile de depășire a problemelor cu care se confruntă.

- Suportul psihologic și psiho-educational oferit de consilieri persoanelor cu dizabilități în condițiile sporirii ratei problemelor emoționale și comportamentale ca rezultat la situației pandemice.

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

În perioada 01 ianuarie 2021 – 31 decembrie 2021, consilierii Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități 080010808, au recepționat **3268 apeluri**, parvenite de pe întreg teritoriul Republicii Moldova. Numărul total de apeluri ce au fost recepționate în perioada anilor 2017-2021 constituie **11 404 apeluri**.



Analiza datelor demonstrează o creștere constantă anuală a apelurilor comparativ cu aceeași perioadă a anilor precedenți. În anul 2021 numărul total al apelurilor este dublu comparativ cu 2017, când a fost lansat serviciul. Astfel, în anul 2021 se atestă o creștere cu:

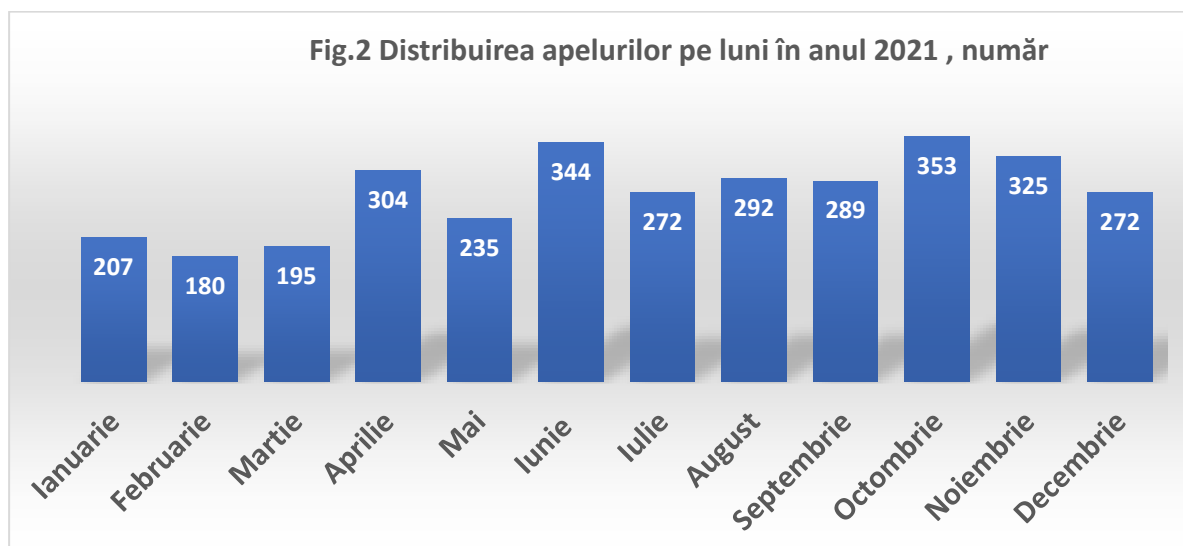
- 1858 apeluri mai mult față de 2017;
- 1471 apeluri mai mult decât în 2018;
- 1111 apeluri mai mult decât în 2019;
- 496 apeluri mai mult decât în 2020.

În această ordine de idei, Serviciul devine tot mai cunoscut de către grupul țintă, de cele mai multe ori fiind recomandat de către persoanele care au beneficiat deja de suport.

Creșterea apelurilor în anul 2021 se datorează acțiunilor de promovare a serviciului în sursele media (TV, radio, platformele online). Un suport considerabil în promovarea serviciului a fost oferit de către Fundația Moldcell, care a expediat SMS-uri privind activitatea serviciului la 150 000 abonați Moldcell. În scopul colaborării intersectoriale, în anul 2021, Keystone Moldova a semnat un acord de parteneriat cu Serviciul National Unic pentru Apelurile de Urgență 112. Conform acordului, persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora sau membrii comunității ce apelează la Serviciul 112 și raportează o situația de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități, dar nu țin de servicii de urgență, sunt redirecționați către SATGPD. Din spusele apelanților, cei mai mulți s-au informat despre Serviciu de la TV (spot video distribuit la două posturi TV cu acoperire națională), prin SMS de la operatorul mobil, de la radio, din posterele din incinta sediilor CNAS, de la Serviciul 112. Mai puțini beneficiari indică sursele de

informare Social Media ( pagina de Facebook), ceea ce denotă în cea mai mare parte că grupul țintă a SATGPD sunt persoane care nu utilizează computerul, nu dispun de aparate de telefon performante, nu au acces la servicii Internet.

**Distribuția lunară a apelurilor parvenite la SATGPD pe parcursul anului 2021.** Analiza numărului apelurilor telefonice, distribuite pe luni, denotă o legătură strânsă între activitățile de informare desfășurate și cererea de servicii de asistență, dar și a situației pandemice din țară în legătură cu COVID-19. Creșterea apelurilor în luna aprilie, coincide cu începerea celei de a doua etape de vaccinare conform Campaniei Naționale de Vaccinare, astfel persoanele au solicitat suport informațional privind posibilitățile de vaccinare, tipurile de vaccin, reacții adverse la vaccinare. Un număr semnificativ de apeluri în această perioadă a fost din instituțiile rezidențiale, unde la fel începuse administrarea vaccinului anti COVID atât angajaților cât și beneficiarilor. Astfel în contextul dezinformării privind reacțiile post vaccin, aceștia au solicitat suport în luarea decizii de a se vaccina. La fel în perioada dată la postul TV8 a fost difuzat spotul video privind promovarea SATGPD ca sursă de informare pentru persoanele cu dizabilități privind prevenirea și controlul COVID 19. Spotul a fost elaborat din sursele Uniunii Europene în cadrul proiectului „Siguranța și drepturile persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale din instituții în perioada pandemiei cu COVID - 19” ceea ce adus la creșterea numărul de apeluri.



Numărul mai sporit de apeluri în luna iunie coincide cu promovarea SATGPD de către Fundația Moldcell; astfel în urma campaniei date a crescut semnificativ numărul de apeluri, prin care persoanele solicitau informații privind activitatea serviciului, suportul de care pot să beneficieze apelând la serviciul. Luna iunie se caracterizează printr-un șir de apeluri în care persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora au comunicat despre problemele cu care se confruntă după ce au accesat credite de la Companiile de micro finanțare. Persoanele cu dizabilități apelează la organizațiile de creditare nebancale, de regulă, pentru soluționarea problemelor cotidiene și pentru asigurarea nevoilor de consum curent. În apelurile date au fost identificate situații în care, în momentul acordării împrumutului, Companiile de micro finanțare au prezentat informația persoanelor în format inaccesibil în momentul acordării împrumutului (cu privire la rata dobânzii, consecințele în cazul nerambursării împrumutului etc.), evaluarea insuficientă a bonității persoanelor cu dizabilități în calitate de potențiali consumatori de împrumuturi, lipsa suportului în luarea deciziei în momentul împrumutului. În acest context, Keystone Moldova în colaborare cu Alianța Organizațiilor pentru Persoane cu Dizabilități ( AOPD ) au expediat un demers către Comisia Națională a Pieței Financiare prin care a solicitat

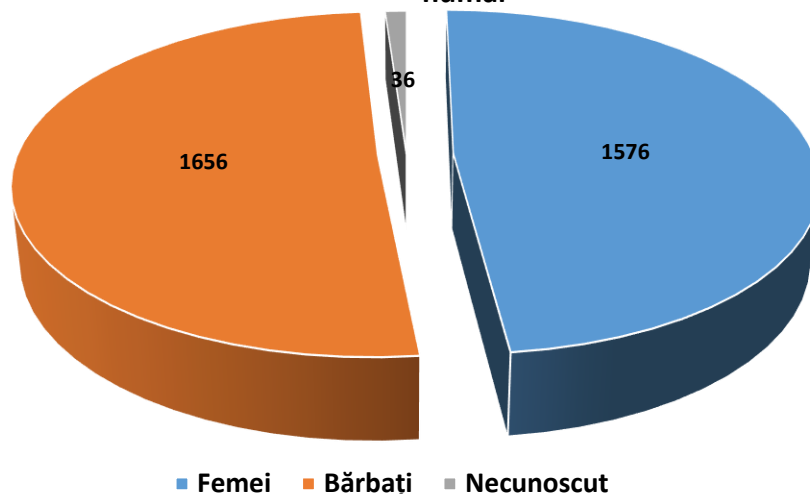
întreprinderea măsurilor necesare pentru diminuarea riscurilor și protejarea persoanelor cu dizabilități de povara financiară în urma împrumuturilor rapide de contractare de la organizațiile de creditare nebancare, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

Lunile iulie, august, septembrie la fel se caracterizează printr-un număr crescut de apeluri, ca rezultat al promovării serviciului din luna iunie cu suportul Fundației Moldcell, dar și suportului oferit de TVR Moldova în promovarea spotului video privind SATGPD ca sursă de informare pentru persoanele cu dizabilități privind prevenirea și controlul COVID 19, cu titlul gratuit. De asemenea în perioada dată în oficiile teritoriale ale CNAS a fost plasat posterul SATGPD. În perioada dată o bună parte din apelurile recepționate a vizat *situația epidemiologică* curentă, întrebări despre administrarea *vaccinului anti -COVID -19*, obligativitatea acestuia, riscurile ce țin de vaccinare. Multe persoane cu dizabilități solicitau *produse de igienă* (scutece). Din cauza veniturilor mici, pentru multe persoane cu dizabilități severe, procurarea produselor date constituie o problemă majoră, în unele situații jumătate din pensiile de dizabilitate/alocații sunt alocate pentru a acoperi această necesitate de bază. De asemenea au fost solicitări de *paturi funcționale și saltele anti-escare* pentru persoanelor cu grad sever de dizabilitate cu probleme grave de sănătate. Echipament strict necesar pentru a oferi posibilitate persoanelor de a fi îngrijite corespunzător și a avea o calitate a vieții mai bună. Echipamentele date nu sunt oferite de către stat, iar persoanele neavând surse de venit de cele mai multe ori nu le pot procura.

În lunile octombrie și noiembrie a crescut numărul de apeluri prin care persoanele se arătau îngrijorate de creșterea prețurilor la produsele alimentare, medicamente, cheltuielile de întreținere și au solicitat informații privind compensațiile oferite de către stat în condițiile majorării prețurilor la gazele naturale. Astfel au dominat sesizările către Structurile teritoriale de asistență socială pentru a soluționa cazuri cu probleme în accesarea ajutorului social, ajutorului pentru perioada rece al anului, serviciilor sociale suport monetar și sprijin familiilor cu copii. Luna octombrie se caracterizează și prin faptul că au fost recepționate un număr record de apeluri (105 apeluri ) din serviciile sociale, Locuința Protejată care sunt în gestiunea Centrului de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități din mun. Bălți (CPTPD). Persoanele au relatat despre decizia administrației Centrului de a fi transferați cu traiul din Locuința Protejată în CPTPD în contextul crizei energetice prin care a trecut țara în luna octombrie. Astfel persoanele au avut nevoie de suport psiho-emoțional în ași gestiona stările de neliniște și supărare în legătura cu decizia dată. În baza sesizărilor date Keystone Moldova a expediat un demers către MMPS și ANAS prin care s-a arătat îngrijorat de decizia administrației CPTPD care contravenea principiilor dezinstituționalizării stipulate în Programul National de dezinstituționalizare a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale din instituțiile rezidențiale și a solicitat evaluarea legalității deciziei luate de administrația CPTPD.

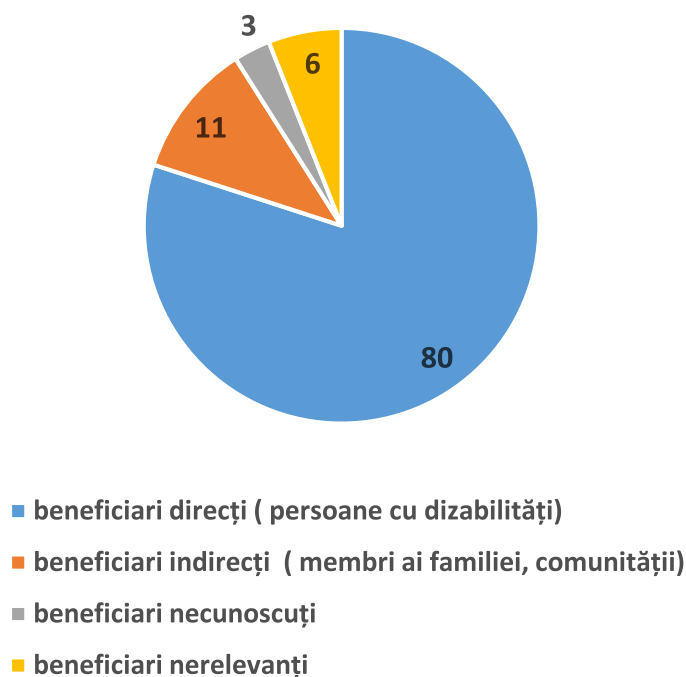
**Distribuirea apelurilor telefonice după criteriul de gen.** Analiza datelor în funcție de gen, arată că din numărul total de **3268 apeluri** recepționate în anul 2021, **51 % (1656)** din apeluri au parvenit din partea bărbaților și **49 % (1576)** din apeluri au parvenit din partea femeilor. În 36 de cazuri identificarea genului nu a fost posibilă. Această tendință se menține începând cu anul 2020 fiind explicată de situația pandemică cu COVID 19, prin nevoia mai mare a bărbaților de a solicita ajutor pentru a sesiza posibilele situații de încălcare a drepturilor lor și nevoia de consiliere pentru a depăși situațiile de depresie, atacuri de panică, anxietate.

**Fig.3 Distribuția apelurilor telefonice în funcție de gen, 2021, număr**



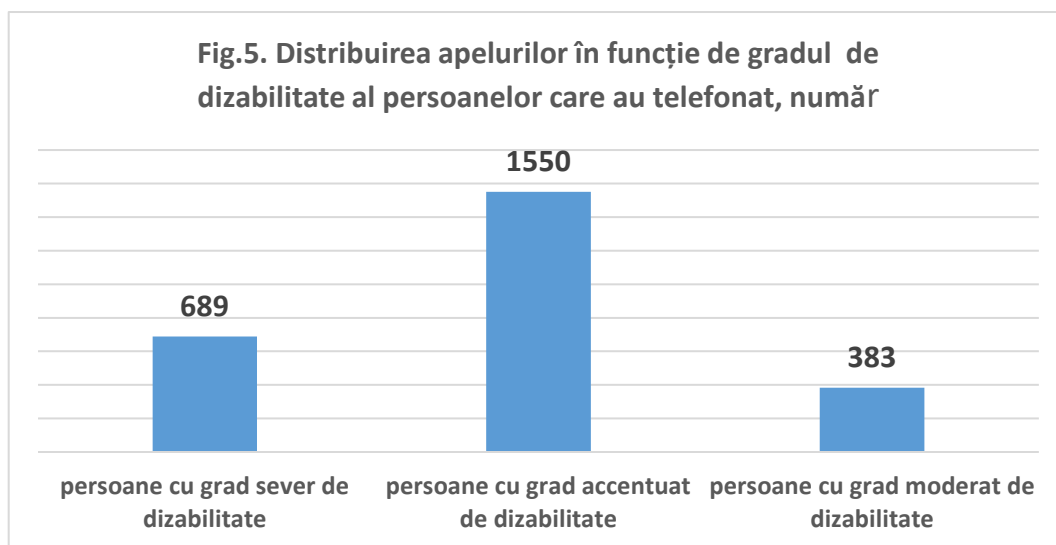
**Distribuirea apelurilor după profilul apelanților.** Din numărul total de **3268** de apelanți, **2622 (80%)** au fost beneficiari direcți ai serviciului (persoane cu dizabilități), **366 (11%)** au fost beneficiari indirecti (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității ce au sesizat o situație de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități), în cazul a **104** apeluri (3%), nu a fost posibil de identificat tipul de beneficiar, deoarece apelanții nu au dorit să răspundă la această întrebare, iar **176 apeluri (6%)** au fost catalogate drept irelevante serviciului, însă persoanele au fost redirectionate către serviciile de care aveau nevoie.

**Fig.4. Distribuția apelurilor per tipuri de beneficiari, %**



Din datele statistice, se observă că persoanele cu dizabilități (80%) sunt cei care apelează la SATGPD, urmat de membrii familiei sau membrii comunității – 11%. Acest fapt denotă importanța și utilitatea SATGPD pentru persoanele cu dizabilități ca sursă de informare, mijloc de sesizare a situațiilor de încălcare a drepturilor acestora și necesitatea de a se informa de sine stătător.

În dependență de gradul de dizabilitate cei **2622 de persoane** cu dizabilități ce au apelat la SATGD se încadrează în următoarele grade de dizabilitate: **gradul sever de dizabilitate – 689 persoane, gradul accentuat de dizabilitate – 1550 persoane și gradul moderat de dizabilitate – 383 persoane.**

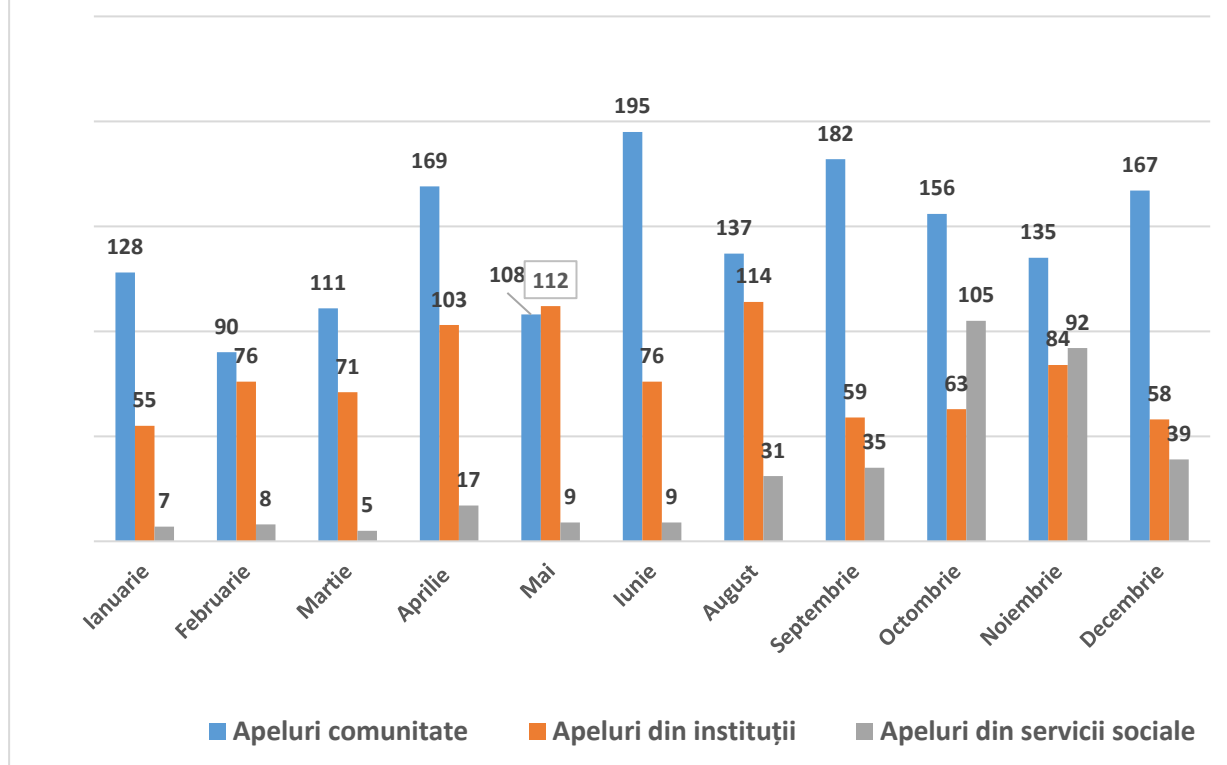


Pe parcursul anului 2021 la SATGPD au fost înregistrate **1101 de apeluri primare** - beneficiari noi, care anterior nu au apelat serviciu și **2166 de apeluri au fost repetate**, persoanele care au accesat anterior serviciul.

#### **Distribuția statistică a apelurilor telefonice după mediul de reședință al apelanților.**

Analiza distribuției apelurilor în funcție de mediul de reședință al persoanelor care au telefonat denotă faptul că pe parcursul anului 2021, a fost recepționat un număr mai mare de apeluri de la persoanele cu dizabilități care trăiesc în medii familiale comparativ cu numărul de apeluri din instituțiile rezidențiale sau din servicii sociale, cu precădere pentru lunile aprilie, iunie, septembrie, decembrie. Acest fapt este explicat prin campaniile de promovare eficiente ale serviciului la nivel de comunități. Cu regret din cauza situației pandemice nu a fost posibilă organizarea activităților de promovare a SATGPD în instituțiile rezidențiale.

Fig.6 Numărul de apeluri în funcție de mediul de reședință al persoanelor care au telefonat, ianuarie - decembrie 2021

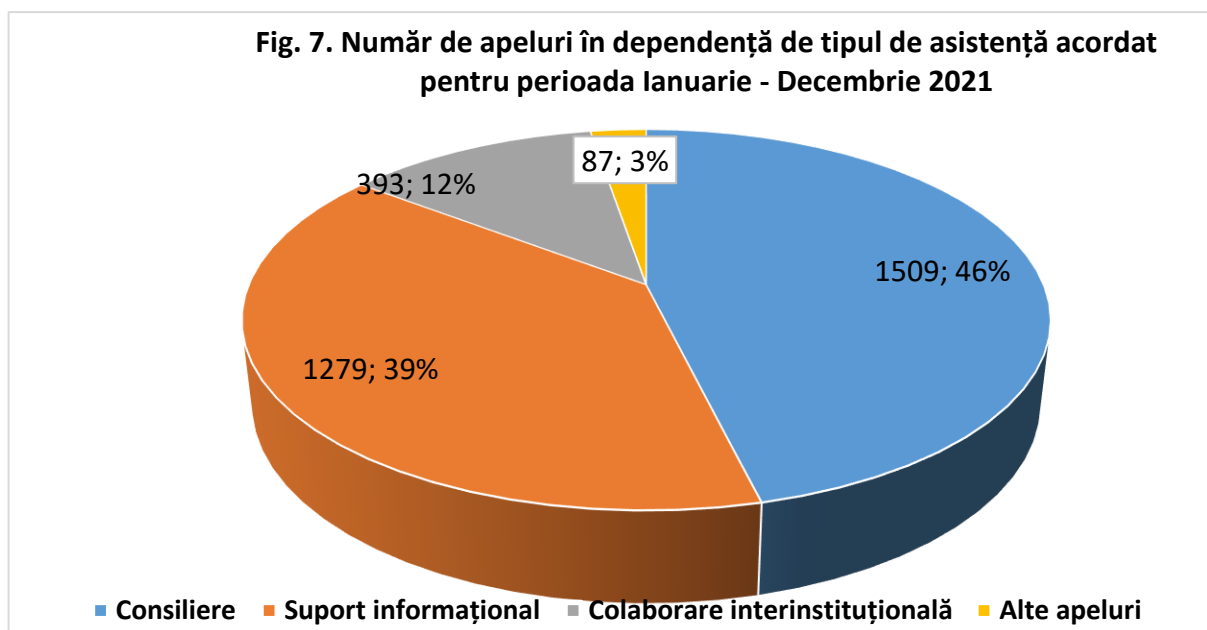


Astfel în această perioadă au crescut solicitările persoanelor din comunitate de a afla despre activitatea SATGPD pentru a-și soluționa problemele curente. Suprasolicitarea sistemului social și lipsa unor resurse sustenabile și permanente pentru sfera serviciilor sociale obligă persoanele să ceară suport. Spre exemplu, insuficiența serviciilor de Locuință Protejată și Casă Comunitară, care ar acoperi necesitățile de incluziune a persoanelor cu dizabilități psiho-sociale. În același context s-a identificat și o insuficiență majoră de angajați pentru Serviciul de Îngrijire la domiciliu, de asemenea și lipsa acoperirii financiare a Serviciului de Asistență Socială. Persoanele apelante, indiferent de vârstă și grad de dizabilitate, întâmpină dificultăți în identificarea unor soluții optime pentru problemele sale. Din acest motiv în intervențiile consilierilor a fost nevoie de colaborarea cu autoritățile locale sau centrale pentru a debloca procesul de soluționare. Astfel constatăm necesară și utilă existența SATGPD pentru soluționarea dificultăților și facilitarea comunicării dintre reprezentanții autorităților și persoanele cu dizabilități din comunitate.



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

Apelurile parvenite în perioada ianuarie – decembrie 2021 la Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități, au fost dezagregate în funcție de tipul de asistență acordat. Tabloul statistic arată că din numărul total de 3268 apeluri, **1509 apelanți (46%)** au avut nevoie de consiliere, **1297 apelanți (39%)** apelanți au beneficiat de suport informațional, fiind totodată redirecționați către instituțiile/serviciile specializate pentru a primi suport în funcție de problema sesizată. În cazul situațiilor suspecte de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități **393 cazuri (12%)** s- a inițiat colaborări interinstituționale cu instituții publice, OSC-uri, organizații private în soluționarea cazurilor.



**Apeluri de consiliere:** Aceste apeluri au parvenit din instituții rezidențiale, servicii sociale și comunitate. Persoanele din instituții rezidențiale au solicitat suport psihologic din cauza restricțiilor și a izolării impuse în contextul pandemiei cu COVID-19. În rândurile persoanelor din comunitate ce au solicitat suport psihologic s-a atestat o acutizare a stărilor de anxietate, depresie, tulburare emoțională din cauza situației pandemice. Părinții copiilor cu dizabilitate, rudele persoanelor cu probleme de sănătate mintală, sau/și probleme de comportament, au beneficiat de suport emoțional pentru depășirea situațiilor de criză în care se aflau, depășirea problemelor psiho-emoționale și a situațiilor de conflict. Persoanele cu dizabilități rămase singure - au beneficiat de consiliere privind identificarea resurselor pentru revendicarea drepturilor. Persoanele în etate, care în cele mai dese ori locuiesc de unele singure și au nevoie de comunicare – au beneficiat de suport și încurajare că pot găsi suport emoțional 24/24. În acest sens suportul psihologic oferit de către echipa de consilieri a fost esențial în găsirea echilibrului emoțional și luarea de decizii.

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

- Gestionarea stărilor de sănătate curente în situații de criză fără existența unor persoane de suport;
- Relațiile dificile cu persoanele apropiate, copiii, rudele, partenerii de viață, cum să le abordeze, cum să comunice non-conflictual; Comunicare și gestionarea situațiilor de conflict intrafamilial, discriminare, intimidare, respingere și refuz de suport chiar în propriile familii;

- Nevoia de ghidare și suport în soluționarea grijilor cotidiene;
- Percepția corporală în urma sau înainte de anumite intervenții chirurgicale (amputare), frica de moarte;
- Situațiile de discriminare, vulnerabilitatea/ pericolul de a fi mințiți, supuși abuzurilor;
- Situații de abuz, cum depășesc perioadele acute, unde apelează pentru suport;
- Lipsa serviciilor de suport în comunitate pentru persoanele în etate și cele cu dizabilități. Identificarea unor persoane de suport;
- Dificultăți în identificarea unui loc de muncă sau chiar a unei ocupații constante pentru persoanele cu dizabilitate de intelect și cele cu probleme de sănătate mintală. Impedimente privind adaptarea la locul de muncă a persoanei cu dizabilitate;
- Accesul la servicii diversificate pentru copiii cu dizabilități, părinți epuizați emoțional în identificarea soluțiilor;
- Conflicte între angajați și beneficiari ai instituțiilor rezidențiale – situații de abuz verbal, comportament nerespectuos din partea ambelor părți;
- Discuții privind diversificarea activităților de rutină, identificarea activităților profesionale sau hobby care pot fi practicate în cadrul instituțiilor, majoritatea beneficiarilor aflându-se în imposibilitatea de a practica activitățile dorite;
- Consilierea privind negocierea condițiilor de angajare în condiții de pandemie, relaționarea angajat-angajator.

#### **Majoritatea apelanților beneficiari de consiliere:**

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

**Apeluri de informare:** Conform datelor, pe parcursul anului 39% apelanți (1279 apeluri) ai SATGPD au solicitat și primit suport informativ cu privire la:

- Spectrul de servicii și prestații sociale destinate persoanelor cu dizabilități și modul de accesare ale acestora;
- Prevederi legale privind importul auto pentru persoane cu dizabilități și scutirea taxei de import;
- Procedura de asigurare cu echipament asistiv (scaune rulante simple/electrice, cârje, cârje pentru subraț, bastoane senzoriale);
- Accesul la servicii de socializare, Centre de zi pentru persoane tinere cu dizabilitate de intelect; accesul la servicii respiro pentru părinții persoanelor cu dizabilități;
- Criterii de eligibilitate pentru a fi încadrați în serviciul de asistență personală;
- Posibilități de angajare în câmpul muncii a persoanelor cu dizabilități;
- Procedura de stabilire și contestare a gradelor de dizabilitate;
- Solicitarea de servicii sociale pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală;
- Posibilitatea de a accesa servicii de reabilitare, servicii balneo-sanatoriale; servicii medicale planificate în condiții de restricții pandemice;
- Solicitare de produse de igienă (scutece);
- Servicii de protezare calitative, în contextul în care unica instituție din țară CREPOR care oferă servicii de protezare, din spusele apelanților nu sunt calitative și ca rezultat stare de sănătate a beneficiarilor se agravează.

Un număr mare de apeluri de informare în perioada dată s-a referit la modalități de prevenire a îmbolnăvirii cu COVID-19; necesitatea respectării regimului de carantină în perioada de pandemie cu

COVID-19; administrarea vaccinului anti COVID - 19, testarea gratuită la COVID -19, accesare serviciilor medicale și reabilitare în perioadă de pandemie. În acest context, menționăm că SATGPD a constituit un mijloc sigur de informare pentru persoanele cu dizabilități și rudele acestora privind pandemia cu COVID - 19 și măsurile de protecție și prevenire acesteia.

**Apeluri de colaborare interinstituțională:** Apelurile din categoria dată se referă la situații de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități și limitarea în accesarea serviciilor sociale. În vederea soluționării acestor situații în cazul la **393 apeluri (12%)** a fost nevoie de colaborare interinstituțională cu diverse instituții publice, private, OSC-uri. Instituțiile implicate în soluționarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități au fost:

1. Autorități publice locale – 83 cazuri;
2. Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități – 70 cazuri;
3. Structurile teritoriale de asistență socială (Direcții de asistență socială și serviciul de asistență socială comunitară – 60 cazuri;
4. Instituții Medico –Sanitare Publice - 44 cazuri;
5. Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă – 22 cazuri;
6. Casa Națională de Asigurări Sociale – 18 cazuri;
7. OSC-uri din domeniul social și protecția drepturilor – 15 cazuri;
8. Asociația Parajuriștilor – 12 cazuri;
9. Ministerul Sănătății – 9 cazuri;
10. Servicii Sociale (Locuințe Protejate, Case Comunitare) – 9 cazuri;
11. Agențiile Teritoriale de Ocupare a Forței de Muncă – 8 cazuri;
12. Inspectorate de poliție – 8 cazuri;
13. Ministerul Muncii și Protecției Sociale – 6 cazuri;
14. Companii private – 6 cazuri;
15. Alte structuri – 20 de cazuri.

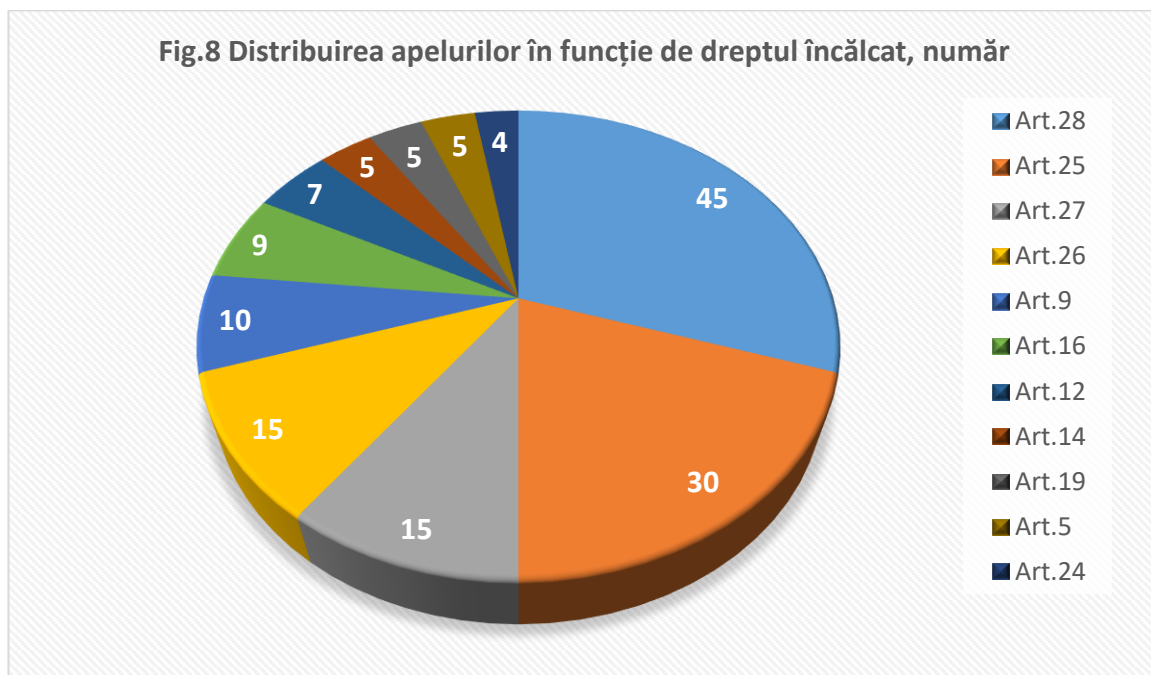
**Apeluri încadrate în categoria „alte apeluri”** reprezintă apelurile de cercetare – prin care persoanele au testat funcționalitatea serviciului, fără a aborda o problemă sau un caz concret. Apelurile irelevante – reprezintă sunetele în care apelanții nu au tangență cu persoanele cu dizabilități sau nu abordează probleme legate de drepturile acestora.

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

Cazurile de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități au fost sesizate atât de persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoane din comunitate. În rezultatul analizei apelurilor recepționate din instituțiile rezidențiale, servicii sociale, comunitate, consilierii Serviciului au identificat *150 cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități*. Cele mai frecvente cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități se referă la următoarele articole ale Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități:

- Art.28. Dreptul la condiții bune și protecție socială – 45 cazuri,*
- Art.25. Dreptul la sănătate – 30 cazuri,*
- Art.27. Dreptul la muncă și încadrare în câmpul muncii - 15 cazuri,*
- Art.26. Dreptul la recuperare și dezvoltare – 15 cazuri,*
- Art.9. Dreptul la accesibilitate - 10 cazuri,*
- Art.16. Protecție împotriva exploatării, violenței și abuzului - 9 cazuri,*
- Art. 12. Acces la justiție - 7 cazuri,*
- Art. 14. Libertatea și siguranța persoanei - 5 cazuri,*
- Art.19. Dreptul la viață și trai în comunitate -5 cazuri,*
- Art.5. Egalitatea și nediscriminare - 5 cazuri,*

#### Art.24. Dreptul a educație – 4 cazuri.



#### Exemple de intervenție în situații de încălcare a dreptului persoanei cu dizabilități

- Facilitarea ridicării sechestrului de pe alocațiile sociale și informarea privind riscurile accesării creditelor la companiile de micro finanțare;
- Redobândirea dreptului la proprietate;
- Încadrarea persoanelor în servicii sociale;
- Suport în perfectarea dosarului pentru stabilirea gradului de dizabilitate în condițiile în care persoanele depuneau dosarul la CNDDCM al 14 –lea , 26-lea an consecutiv;
- Referire pentru asistență juridică, inclusiv în instanță de judecată în situații de abuz a persoanelor cu sănătate mintală de către angajații inspectoratului de poliție;
- Responsabilizarea membrilor familiei ( copiii) de a avea grijă de părinții în etate;
- Facilitarea accesului persoanelor la echipamente asistive (scaune rulante, paturi funcționale, premergătoare, etc);
- Facilitarea accesului persoanelor la pachete cu produse alimentare, produse de igienă (scutece);
- Servicii de notariat la domiciliu pentru persoana cu dizabilitate severă imobilizată în condițiile în care a fost refuzat de către mai mulți notari;
- Facilitarea spitalizării în condițiile agravării stării de sănătate;
- Asistarea persoanei cu dizabilități în procesul de judecată la Curtea de Apel.

#### 4. PROBLEME CU CARE S-AU CONFRUNTAT PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI ÎN PERIOADA DE RAPORTARE

În contextul celor menționate și în urma analizei apelurilor și intervențiilor consilierilor SATGPD, în perioada de raportare au fost identificate următoarele **grupuri de probleme** cu care s-au confruntat cel mai mult persoanele cu dizabilități din Republica Moldova, vulnerabilitatea acestora în situații de criză, fiind încă persistentă:

##### I Informarea redusă a persoanelor cu dizabilități cu privire la prestațiile și serviciile sociale.

Pe parcursul perioadei de raportare, persoanele apelante s-au adresat către SATGPD cu multiple solicitări ce țin de probleme sociale, apeluri în care persoanele au solicit soluții deoarece au întâmpinat dificultăți de comunicare cu autoritățile publice locale, autoritățile publice centrale sau/și structurile abilitate pentru a soluționa anumite aspecte despre:

- Obținerea ajutorului social – criteriile de eligibilitate și indici de bunăstare care deseori nu depășesc nevoile de bază ale populației;
- Oferirea suportului monetar, pentru îmbunătățirea condițiilor de trai – solicitanții care au depus cereri în 2020, în prima jumătate a anului 2021 nu primise suportul dat;
- Asigurarea cu asistență socială primară și încadrarea în serviciul îngrijire la domiciliu – populația în etate solicită tot mai frecvent aceste servicii;
- Solicitări privind serviciile balneo-sanatoriale pentru reabilitare post COVID acestea au vizat modalitatea de înregistrare a cererilor și certificatelor medicale în acest scop;
- Facilitățile fiscale aferente importului de automobile pentru persoane cu dizabilități locomotorii – apelanții dar și angajații DASPF invocă lacunele și dificultatea de lucru în baza regulamentului în vigoare;
- Compensația trimestrială pentru transport, modificarea cuantumului – se constată un interes sporit pentru clarificarea acestei prestații;
- Asigurarea cu pachete alimentare, produse igienice (scutece pentru adulți) – produse solicitate în mare parte de persoane în etate și persoane cu dizabilități severe cu venit mic, apelanții s-au plâns de dificultăți financiare și imposibilitatea de ași asigura de sine stătător aceste produse strict necesare;
- Lipsa condițiilor de accesibilitate fizică pentru persoanele cu dizabilități locomotorii constituie în continuare o dificultate în accesarea serviciilor atât de la instituțiile publice cât și cele private;
- Lipsa de servicii sociale pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală. Serviciile sociale de tip Locuință Protejată și Casă Comunitară sunt insuficiente pentru grupul dat de persoane și nu acoperă solicitările existente. De asemenea serviciile medicale și de reabilitare psihosocială destinate persoanelor cu probleme de sănătate mintală acoperă parțial necesitățile acestora, în contextul în care Centrele Comunitare de Sănătate Mintală duc lipsă de cadre, nu dispun de echipe mobile active și nici de transport pentru a se deplasa în teritoriul;
- Privind serviciul de asistență personală sunt multe sesizări: perioada îndelungată de așteptare pentru a fi încadrată persoana în serviciul, reducerea numărului de ore de lucru pentru asistentul personal din cauza resurselor financiare limitate pentru serviciul dat.

## **II. Dificultăți legate de spectrul serviciile de asistență medicală.**

Pe durata perioadei de raportare, au fost recepționate apeluri legate de întreg spectrul serviciilor medicale:

- Stabilirea gradului de dizabilitate și contestarea acestuia – multiple apeluri prin care persoanele sesizează neconformitatea diagnosticelor cu starea reală de sănătate. Dificultatea de a întocmi dosarele pentru stabilirea dizabilității în cazul în care sunt solicitate spitalizări pentru stabilirea primară/repetată a gradului, atât în cazul copiilor, cât și adulților. Erori în cazul stabilirii gradelor de dizabilitate fără termen – persoane care au depus actele pentru stabilirea gradului de dizabilitate 9 sau 14 ani consecutiv. În cazul unor persoane s-a raportat depășirea cu 2-3 luni, a termenului de examinare a dosarelor;

- De asemenea o parte din apeluri au vizat situația epidemiologică curentă, reoferindu-se la întrebări despre vaccinare, obligativitatea acesteia, riscuri; au fost raportate și câteva cazuri din cadrul instituțiilor medicale unde nu se oferea tratament sau anumite certificate de control profilactic în lipsa vaccinului anti-Covid;
- Accesul limitat la echipamente asistive, (scaune rulante, premergătoare, paturi funcționale) continuă să fie o problemă mare din lipsa unui mecanism clar de informare referitor la procedura de solicitare, actele necesare pentru perfectarea cererii de solicitare, instituțiile abilitate de a oferi aparatele necesare;
- Apelanții invocă calitatea joasă a protezelor care le sunt oferite de către unica instituție de protezare din țară CREPOR și solicită să fie îmbunătățită tehnologia de confecționare a protezelor sau să le fi oferiți o sumă de bani pentru ași putea comanda protezele la clinici private, care asigură calitate;
- Persoanele ce au suportat intervenții chirurgicale la colon în prima jumătate a anului 2021 s-au confruntat cu problema lipsei colostomelor în Centrele medicilor de familie și din cauza dată persoanele sunt nevoite să le procure sau să apeleze la organizațiile societății civile pentru a le obține;
- Dificultăți majore în accesarea serviciilor de reabilitare pentru persoanele cu dizabilități din cauza rândurilor mari de așteptare pe de o parte și numărului mic de instituții medicale care oferă aceste servicii;
- Din cauza situației pandemice din țară persoanele nu puteau să beneficieze de servicii medicale planificate, astfel s-a constatat agravarea stării de sănătate în rândurile persoanelor cu dizabilități.

### **III. Accesul limitat la servicii de asistență juridică la nivel local.**

Persoanele cu dizabilități au raportat în cadrul apelurilor SATGPD lipsa unor servicii juridice de suport pentru reprezentarea în instanță. Totodată, persoanele apelante au solicitat consilierilor Serviciului de asistență telefonică:

- Servicii juridice și para juridice din comunitate care pot să-i asiste în procedura de contestare a acțiunilor executorului judecătoresc, cazuri de divorț, stabilirea pensiei alimentare în cazul copiilor cu dizabilitate, suport în cazuri de accident la locul de muncă;
- Solicitarea serviciilor notariale la domiciliu, perfectarea vizei de reședință la locul de trai în cazul inexistenței unui contract de locațiune/închiriere;
- Procedura de stabilirea a tutelei sau a oricărei alte forme de protecție juridică pentru persoane cu dizabilități psiho- sociale;
- În contextul lipsurilor financiare multe persoane cu dizabilități accesează serviciile companiilor de microcreditare nebankare. Serviciile acestora deși acoperă nevoile financiare de moment, nu prevăd rambursarea sustenabilă a creditelor. La SATGPD au fost sesizate multiple cazuri despre situațiile în care persoanele cu dizabilități au acumulat datorii mari în urma accesării împrumuturilor date, iar executorii judecătorești au blocat conturile sociale ale persoanelor, acestea rămând fără nici o sursă de existență.

### **IV. Probleme frecvent sesizate de către persoane cu dizabilități care locuiesc în instituții rezidențiale și serviciile sociale:**

În perioada de pandemie cu COVID-19 gestionarea situațiilor de criză a constituit o prioritate pentru majoritatea populației. Persoanele cu dizabilități din instituțiile rezidențiale, servicii sociale de asemeni s-au confruntat cu situații în care au solicitat implicarea consilierilor. Din acest motiv în intervențiile consilierilor a fost nevoie de colaborarea cu administrațiile centrelor de plasament temporar și cu specialiștii acestora pentru a debloca procesul de soluționare în situații precum:

- Stări de neliniște ale persoanelor cu dizabilități legate de pandemia cu COVID-19, cauzate de izolare;
- Vaccinarea anti-Covid și consecințele acesteia, reacțiile alergice pot vaccinare;
- Situații privind traiul în comunitate și angajarea în câmpul muncii;
- Crearea deprinderilor de auto-deservire și relațiile cu membrii comunității;
- Întreruperea suportului material de la membrii familiei, resursele limitate pentru medicamente și produse alimentare, resurse limitate de achitare a serviciilor de telefonie și internet pentru a menține comunicarea cu persoanele de suport;
- Gestionarea emoțională în situații de criză;
- Lipsa unor programe de activități ocupaționale; implicarea insuficientă a tuturor persoanelor din instituții rezidențiale în activități sportive, recreative, culturale etc. Persoanele menționează faptul că, pe de o parte, accesul în comunitate a fost foarte restricționat, iar în unele luni a fost restricționat și accesul în curtea instituției, pe de altă parte, însă nu le-au fost oferite alte activități pentru a petrece eficient timpul.

## 5. ANALIZA CHELTUIELILOR PENTRU PERIOADA DE RAPORTARE

Pe parcursul anului 2021, a fost valorificată suma de **743351,00 lei**, ceea ce constituie 99% din costul total al contractului.

*Tabelul 1. Cheltuielile SATGPD pentru anul 2021*

Nr.	CHELTUIELILE SATGPD IANUARIE-DECEMBRIE 2021	Total, MDL
1.1.	Manager serviciu inclusiv impozite indirecte	83876,92
1.2.	Consilieri telefon, 4 pers inclusiv impozite indirecte	488839,59
1.3.	Specialist IT inclusiv impozite indirecte	35971,69
1.4.	Servicii contabilitate inclusiv impozite indirecte	36000,00
2.1.	Costuri telefon apelurile de intrare	35594,87
2.2.	Servicii comunale	0,00
2.3.	Consumabile, inclusiv birotică	3093,16
2.4.	Cheltuieli bancare	2090,74
3.1.	Servicii de mentenanță Echipament IT /soft si baza de date	20638,90
3.2.	Produse SOFTWARE	5485,13
3.3.	Servicii programare	31760,00
	<b>TOTAL SATGPD</b>	<b>743351,00</b>

## 6. ACȚIUNI DE MANAGEMENT ȘI VIZIBILITATE

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

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

1. Elaborarea planului strategic de dezvoltare a SATGPD 2021-2025, au fost stabilite direcțiile de dezvoltare și sustenabilitate ale Serviciului pentru următorii 4 ani.
2. Dezvoltarea soft-ului de stocare a informației (baza de date). Baza de date elaborată, furnizează un model standardizat și precis de date, generează rapoarte automatizat, control centralizat al datelor, contribuie la automatizarea lucrului consilierilor.
3. Pentru ajustarea funcționării SATGPD și îmbunătățirea calității serviciului a fost achiziționat echipamentul tehnic necesar.
4. Renegocierea contractului cu compania de telefonie privind tarifele pentru serviciile de telefonie, urmare au fost reduse costurile pentru serviciile date.

5. Realizarea ședințelor săptămânale de supervizare a consilierilor serviciului în cadrul cărora se discută cazurile de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități, identificarea soluțiilor;
6. Elaborarea a 12 rapoarte lunare narrative și financiare privind activitatea SATGPD, plasarea pe pagina web al organizației, expedierea către autoritatea contractantă MMPS.
7. Elaborarea raportului SATGPD pentru perioada ianuarie –iunie 2021.
8. Elaborarea unui raport privind problemele sesizate la SATGPD din centrele de plasament pentru persoanele cu dizabilități în perioada ianuarie 2020 - aprilie 2021, prezentat MMPS.
9. Organizarea în luna decembrie a Mesei Rotunde de prezentare a activității SATGPD pentru 2021 cu participarea Secretarului de Stat al MMPS. Evenimentul a fost prezentat live pe pagina de Facebook al Keystone Moldova, vizualizat de către 650 utilizatori. De asemenea evenimentul a fost relatat în patru surse media online.
10. În perioada iulie-august doi consilieri ai SATGP s-au concediat din motive personale și în bază de concurs au fost angajați doi consilieri noi. Organizarea sesiunilor de instruire inițială a consilierilor noi angajați și suport în încadrarea la locul de muncă. Unul din noii angajați este persoană încadrată în gradul sever de dizabilitate, nevăzător.

### **II Activități de instruire continuu:**

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

1. Atelierul de schimb de bune practici „Activitatea serviciilor telefonice de urgență în Republica Moldova, în contextul crizei pandemice și colaborarea cu reprezentanții organelor de drept”, organizat de La Strada.
2. Webinarul „Specificul consilierii psihologice la telefon în caz de suicid sau a apelaților dependenți”, organizat de La Strada.
3. Atelierul de informare privind serviciile medicale pentru persoanele cu dizabilități din raionul Râșcani, organizat de AOPD.
4. Masa rotundă internațională „Limbajul accesibil pentru persoanele cu dizabilități” organizat de Asociația БелАПДІИми din Belarusia. Prezentarea activității SATGPD.
5. Cursul Formare de Formatori, organizat de Keystone Moldova.
6. Cursul de formare continuu „Prevenirea arderii profesionale”, organizat de Keystone Moldova.
7. Participarea la training-ul „Managementul bazat pe rezultate” organizat Alianța ONG-urilor active în domeniul Protecției Sociale a Copilului și Familiei (APSCF).
8. Participarea la atelierul de Dezvoltare Organizațională și personală, organizat de Keystone Moldova.
9. Participarea la Conferința Internațională în domeniul prevenirii și combaterii violenței față de fete și femei, precum și violenței în familie.

### **III Acțiuni de promovare a SATGPD:**

1. Pe parcursul anului 2021 au fost întreprinse un șir de acțiuni de promovare a serviciului care au rezultat cu creșterea numărului de apeluri și a numărului de beneficiari ce au apelat la SATGPD. Semnarea acordului de colaborare cu Serviciului Național Unic pentru Apeluri de Urgență 112 din Republica Moldova. Managerul SATGPD a realizat 20 de sesiuni de instruire a operatorilor Serviciului 112, privind specificul activității SATGPD. Urmare acordului de colaborare semnat cu instituția dată persoanele cu dizabilități sau familiile acestora care au apelat la Serviciul de Urgență 112 și solicitau suport informațional, consiliere, au fost redirecționate către SATGPD.
2. Cu suportul Fundației Moldcell, în luna iunie, au fost expediate către 150 000 abonați Moldcell, SMS privind activitatea SATGPD. Promovarea serviciului, prin intermediului SMS a dus la creșterea numărului de apeluri și informarea grupurilor de persoane cu acces limitate la surse online de informare.



3. Distribuirea materialelor de promovare a SATGPD în Centrele de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități și în Structurile Teritoriale a Casei Naționale de Asigurări Sociale.
4. Participarea la emisiunea „Ochiul interior” Radio Moldova, promovarea SATGPD.
5. Plasarea bannerului serviciului pe pagina web al Ministerului Muncii și Protecției Sociale, Casei Naționale de Asigurări Sociale, Companiei INFO-BON.
6. Promovarea spotului video privind activitatea SATGPD la două posturi de televiziune cu acoperire națională.
7. Desfășurarea campaniei de promovare a SATGPD prin intermediul rețelelor de socializare, astfel au fost postate 18 istorii de succes și 3 infografice, vizualizate de 15.306 utilizatori, aprecieri 331 și distribuiri 131.

## 7. CONCLUZII

Anul 2021 s- a caracterizat prin instituirea mai multor măsuri de prevenire și control al infecției COVID privind gestionarea situației pandemice. Întreaga comunitate fiind într-un proces continuu de ajustare. În aceste condiții Serviciul de asistență telefonică a servit în această perioadă drept mecanism de informare și asistență a persoanelor cu dizabilități în vederea adaptării la noile reguli și condiții de existență.

Serviciul de asistență telefonică a acordat suport continuu furnizând în *limbaj ușor de înțeles* informații privind cadrul legal în diverse aspecte social, medical, asistență juridică primară, sprijinind astfel persoanele cu dizabilități în situații de criză din comunitate și instituții rezidențiale.

Persoanele apelante, indiferent de vârstă și grad de dizabilitate, întâmpină dificultăți în identificarea unor soluții optime pentru problemele sale. Din acest motiv este în continuare nevoie de intervențiile consilierilor pentru colaborarea cu instituțiile relevante. Multe persoane cu dizabilități și persoane în etate rămase singure și fără serviciile primare de suport au apelat urmare activităților de promovare, astfel s-a extins și spectrul de probleme raportate din comunitate.