

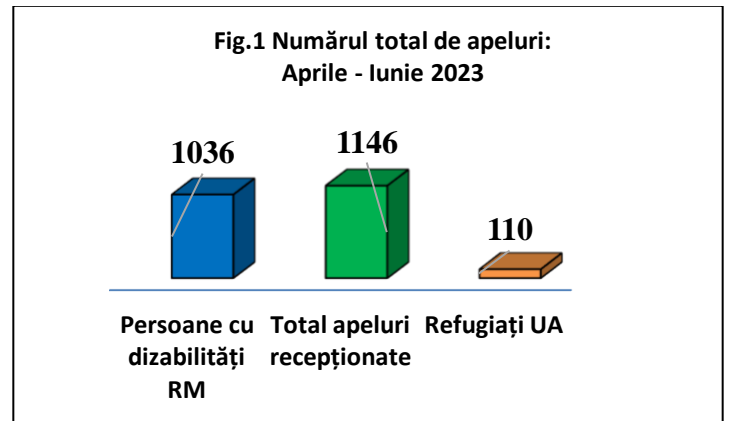


## RAPORT LUNAR DE ACTIVITATE APRILIE –IUNIE 2023

### SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU PERSOANE CU DIZABILITĂȚI (SATGPD) **0 800 10 808**

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

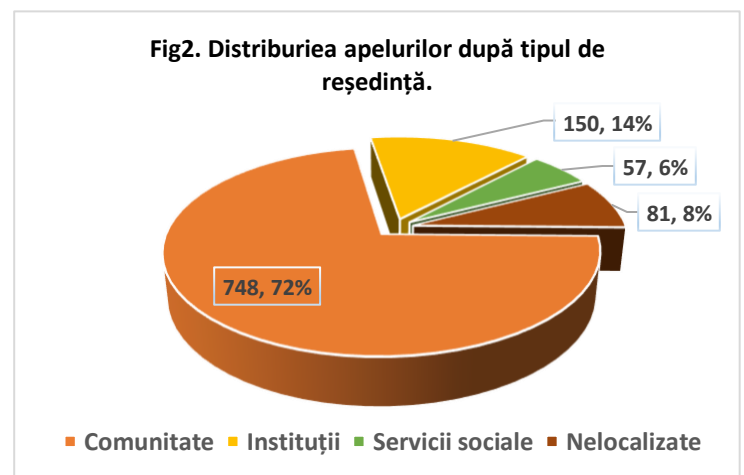
În perioada aprilie - iunie 2023 consilierii SATGPD au recepționat **1036 apeluri** de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității de pe întreg teritoriul Republicii Moldova și **110** apeluri de la persoanele cu dizabilități refugiate din Ucraina. În total au fost recepționate **1146 apeluri**.



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

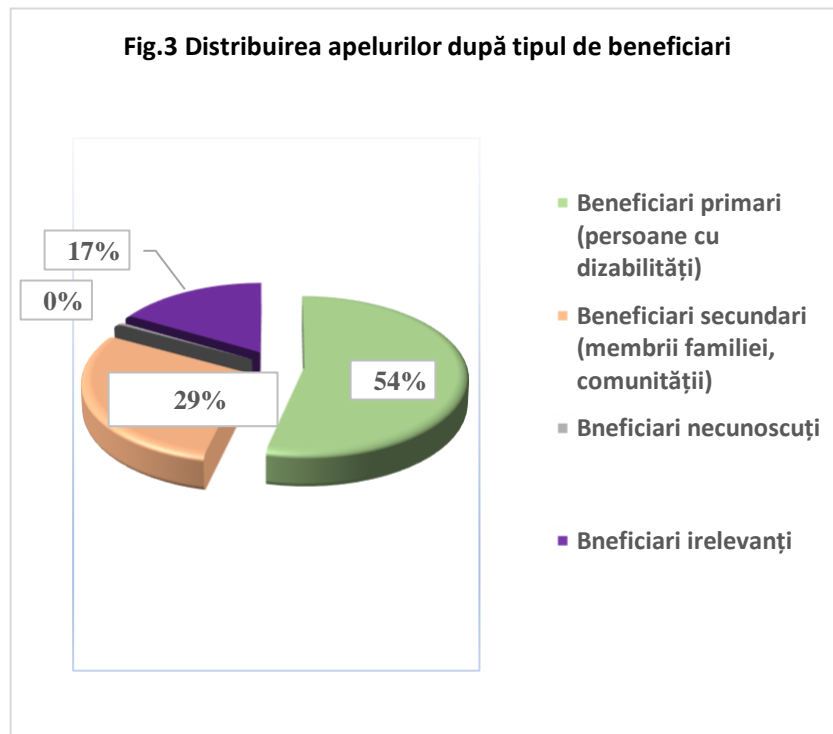
#### I. Distribuția apelurilor (1036), în funcție de mediul de reședință

Din numărul total de apeluri recepționate la SATGPD, **748** apeluri (72 %) sunt din comunitate, **150** apeluri (14%) sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), **57** (6%) apeluri din serviciile sociale de tip Locuință Protejată. În cazul a **81** apeluri (8%) locația nu a fost posibil de determinat.



## II. Distribuția apelurilor (1036) după profilul apelanților

În perioada de raportare au fost înregistrate **628** apeluri primare (61% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD, alte **408** apeluri (39% din totalul apelurilor) sunt repetate, persoanele au accesat serviciul repetat. Din numărul total de apelanți, **556** au fost persoane cu dizabilități, **303** au fost beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității ce au solicitat, informații, suport pentru persoanele cu dizabilități), **5** apeluri necunoscute, nu a fost posibil de identificat tipul de beneficiar, deoarece apelanții nu au dorit să răspundă la această întrebare, iar **172** apeluri au fost catalogate drept irelevante serviciului, însă persoanele au fost redirecționate către serviciile de care aveau nevoie.



## III. Distribuția apelurilor (1036) după profilul teritorial

**748** apeluri (61%) apeluri din comunitate au fost recepționate din **următoarele localități:**

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

Raion (apeluri)	Raion (apeluri)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mun. Chișinău (161 apeluri)</li> <li>• Bălți (44 apeluri)</li> <li>• Drochia (30 apeluri)</li> <li>• Edineț, Orhei (câte 29 apeluri)</li> <li>• Fălești, Florești (câte 27 apeluri)</li> <li>• Leova, Soroca (câte 25 apeluri)</li> <li>• Ștefan Vodă (24 apeluri)</li> <li>• Cimișlia, Hâncești (câte 22 apeluri)</li> <li>• Dondușeni (21 apeluri)</li> <li>• Briceni (20 apeluri)</li> <li>• Sângerei (17 apeluri)</li> <li>• Rezina (16 apeluri)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cahul, Cantemir, Nisporeni, Ungheni (câte 15 apeluri)</li> <li>• Glodeni, Ialoveni (câte 14 apeluri)</li> <li>• Ocnîța, Șoldănești (câte 13 apeluri)</li> <li>• Telenești (12 apeluri)</li> <li>• Criuleni (11 apeluri)</li> <li>• Râșcani, UTAG (9 apeluri)</li> <li>• Strășeni (8 apeluri)</li> <li>• Anenii Noi, Dubăsari (câte 6 apeluri)</li> <li>• Basarabeasca (5 apeluri)</li> <li>• Taraclia (4 apeluri)</li> </ul>

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

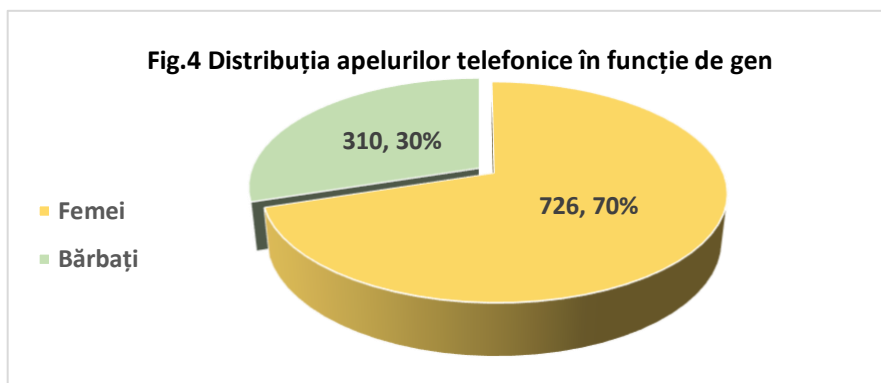
**Tabel 2. Numărul apelurilor în funcție de localizare (din servicii sociale) -**

**Centrele de plasament temporar pentru persoane cu Serviciilor Locuința Protejată (LP) dizabilități (CPTPD)**

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• CPTPD Bălți (129 apeluri)</li><li>• CPTPD Cocieri (18 apeluri)</li><li>• CPTPD Brânzei (2 apeluri)</li><li>• CPTPD Bădiceni (1 apel)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• LP din s. Pârlița, r-nul Bălți (55 apeluri)</li><li>• LP Orhei (2 apel)</li></ul> |
|--|---|

**IV. Distribuția apelurilor (1036) în funcție de indicatorii demografici**

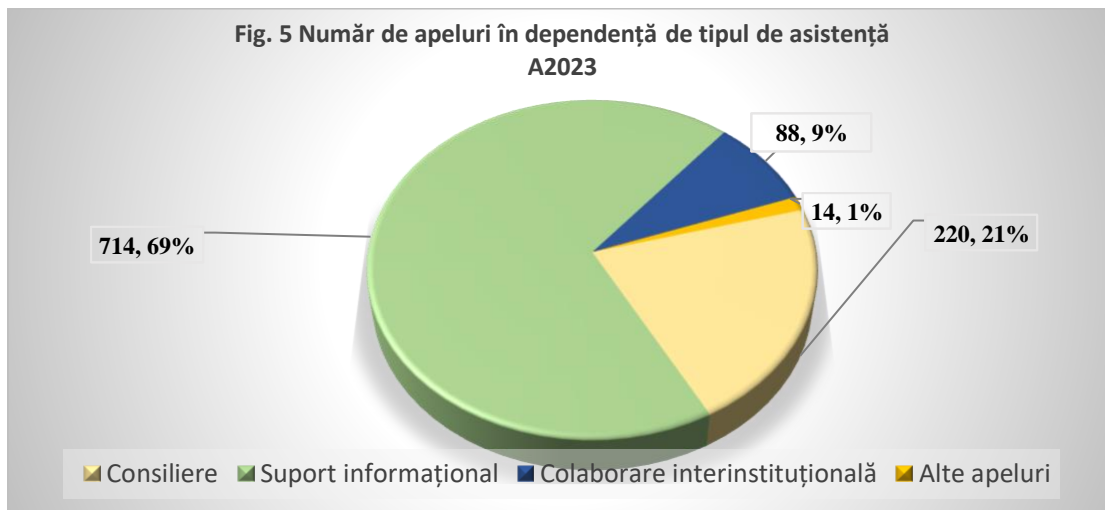
În perioada aprilie-iunie constatăm o diferență de 40% între numărul de apeluri efectuate de femei și numărul de apeluri efectuate de către bărbați. Astfel din numărul total de **1036** de apeluri înregistrate, **726** apeluri (70%) au fost efectuate de către femei și **310** apeluri (30%) au fost efectuate de către bărbați.



**V. Distribuția apelurilor (1036) în funcție de tipul de asistență**

Apelurile parvenite în perioada de raportare au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de **1219** apeluri preluate:

- în **714** apeluri (69%) a fost oferit *suport informațional* în diverse domenii, fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- în **220** apeluri (21%) apelanților a fost oferit *servicii de consiliere*, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;
- în **88** apeluri (9%) a fost necesară *colaborarea interinstituțională* pentru a oferi suport în soluționarea dificultăților sesizate de către persoanele cu dizabilități sau rudele acestora;
- în **14** apeluri (1%) - *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

**Apeluri de informare:** În perioada aprilie-iunie numărul de apeluri prin care persoanele au beneficiat de suport informațional a fost de **714 apeluri (69%)**. Beneficiarii SATGPD au solicitat și primit suport informativ cu privire la:

- Procedura de stabilire inițială și repetată a gradului de dizabilitate. Termenii de procesare a dosarelor. Procedura de contestare a deciziei CNDDCM privind stabilirea gradului de dizabilitate;
- Condițiile de acordare a alocației sau pensiei de dizabilitate, actele necesare, termenii de depunere a cererii; depunerea cererii în regim online, indexarea pensiilor și alocațiilor de dizabilitate din 1 aprilie 2023;
- Procedura de reexaminare a pensiilor pentru părinții și tutorii care au avut la îngrijire o persoană cu dizabilități severe, și s-au pensionat în perioada anilor 1999-2016;
- Informații privind majorarea salariilor bugetarilor, salarizați în baza Legii 270 din 23-11-2018, privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar cu o sumă fixă de 1300 de lei, de la 1 ianuarie 2023;
- Spectru de servicii și prestații sociale destinate persoanelor cu dizabilități, modul de accesare și condiții de acordare ale acestora (serviciul social asistență personală, serviciul social îngrijire la domiciliu, ajutor social și/sau ajutor pentru perioada rece a anului, compensație pentru transport);
- Procedura de accesare a prestațiilor sociale în condițiile lipsei unui domiciliu și a vizei de reședință;
- Condițiile și procedura de acordare a suportului financiar, familiilor cu copii în dificultate, oferit de UNICEF;
- Informații referitor la suportul financiar în valoare de 700 lei acordat în perioada decembrie 2022 - mai 2023 (unii beneficiari au fost telefonați de către reprezentanții Agenției ONU, dar nu au beneficiat de suportul financiar);
- Condițiile de instituire a măsurii de protecție judiciară asupra persoanelor cu grad sever de dizabilitate;
- Programul Familia, condițiile de accesarea a acestuia;
- Informații cu privire la aprobarea și punerea în aplicație a taxei locale pentru salubritate în mun. Chișinău;
- Modalitatea de a achiziționa abonamente, în valoarea compensației pentru serviciile de transport, pentru persoanele cu dizabilități care nu au viză de reședință în mun. Chișinău;

- Informație referitor la modificările din 1 ianuarie 2023 prin care pensionarii și persoanele cu dizabilități asigurate de Guvern, care sunt concomitent deținători de patent sau fondatori de întreprinderi individuale, au obligația de a se asigura în mod individual prin achitarea primelor de asigurare obligatorie de asistență medicală;
- Procedura de asigurare cu echipament asistiv (scaune rulante, încălțăminte ortopedică);
- Modalitatea de accesare a serviciilor juridice garantate de stat sau a serviciilor juridice prestate de către OSC-uri din domeniul protecției drepturilor persoanelor cu dizabilități;
- Informarea persoanelor cu dizabilități referitor la recepționarea canalelor de televiziune în format digital terestru standardul DVB-T2, prin tuner digital compatibil cu standardul DVBT-2 sau TV care să aibă inclus standardul respectiv;
- Posibilitatea de a beneficia de o locuință socială, - prin accesarea paginii web: [www.locuintesociale.gov.md](http://www.locuintesociale.gov.md);
- Date de contact ale organizațiilor ce oferă persoanelor cu dizabilități severe produse de îngrijire paliativă (scutece, unguente, stome);
- Date de contact ale oficiilor teritoriale ale CNDDCM, precum și ale ANAS, MS, MMPS, ANSP, CNAS, CTAS și alte instituții publice ce prestează servicii pentru persoanele cu dizabilități.

**Apeluri de consiliere:** În perioada de raportare în cazul la **220 apeluri (21%)** persoanele au beneficiat de servicii de consiliere. Cele mai frecvente probleme psihologice abordate și asistate în timpul apelurilor telefonice au fost:

- Suport emoțional, ascultare activă în nevoia beneficiarilor de a comunica și relata rutina zilnică, dificultățile cu care se confruntă, lucrurile care îi îngrijorează;
- Gestionarea situațiilor de conflict dintre persoanele cu dizabilități și funcționarii instituțiilor de stat;
- Suport în identificarea și gestionarea emoțiilor negative ce se reflectă în relațiile tensionate cu partenerii de cameră ( în cazul persoanelor ce locuiesc în servicii sociale);
- Suport prin medierea telefonică a conflictelor, situațiilor de discriminare/ neînțelegere dintre angajații instituțiilor de plasament și beneficiari;
- Discuții de informare/schimbare de atitudini atât cu beneficiarii cât și angajații CTPD, încurajarea viziunii bazate pe modelul social în abordarea dizabilității;
- Discuții privind reducerea stărilor de nemulțumire din partea persoanelor cu dizabilități care nu au beneficiat de Suportul de criză în cuantum de 4900 lei, din fondurile Agențiilor ONU;
- Suport psiho-emoțional pentru apelanții care comunică că au gânduri suicidale;
- Suport emoțional pentru persoanele cu dizabilități care manifestă îngrijorări legate de instabilitatea financiară și lipsa unui loc de muncă;
- Epuizarea psihologică și fizică a persoanelor ( părinți, rude, asistenți personali) ce au la îngrijire persoane cu dizabilități severe, persoane cu dizabilități psiho-sociale. Stările date s-au accentuat în contextul în care sunt rețineri la achitarea salariilor asistenților personali de 3-4 luni;
- Consilierea și ascultarea activă privind acceptarea evenimentelor traumatice din viață;
- Discuții despre impactul nociv al abuzului de alcool și tutunului asupra comportamentului și asupra stării de sănătate în general;
- Responsabilizarea persoanelor cu dizabilități în realizarea activităților zilnice;
- Consiliere și informare despre unde s-ar putea angaja la serviciu, cum să folosească serviciile sociale din comunitate, cum să socializeze, etc.

**Apeluri de colaborare interinstituțională:** Apelurile din categoria dată se referă la situații de încălcarea a drepturilor persoanelor cu dizabilități sau situații dificile ce necesită intervenția consilierilor pentru a fi soluționate. Astfel în **88 apeluri (9%)** a fost inițiată colaborarea interinstituțională cu diverse instituții publice, private și OSC-uri pentru soluționarea cazurilor.

Instituțiile implicate în soluționarea cazurilor au fost:

- Structurile Teritoriale de Asistență Socială (APL I/APL II) – 36 cazuri;
- OSC-uri din domeniul social -10 cazuri;
- Centre de Plasament Temporar pentru Persoane Adulte cu Dizabilități (CPTPaD) –8 cazuri;
- Consiliul Național Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (CNDDCM) – 5 cazuri;
- Instituții medicale și Centrele Medicilor de Familie – 5 cazuri;
- Structurile teritoriale ale Casei Naționale de Asistență Socială (CTAS) – 4 cazuri;
- Aziluri pentru persoane în etate – 3 cazuri;
- Instituții medicale spitale raionale – 2 cazuri;
- MMPS Programul Alimentar Mondial – 2 cazuri;
- Oficiile poștale – 2 cazuri;
- Sectoare de poliție – 2 cazuri;
- IMSP Spitalul Clinic de Psihiatrie – 1 caz;
- Penitenciarului nr. 7 s. Rusca, r. Hâncești – 1 caz;
- Uniunea Națională a Executorilor Judecătorești – 1 caz;
- Serviciul de psihiatrie medico - legală - 1 caz;
- Agenția Servicii Publice – 1 caz;
- Întreprinderea de Stat Căile și Stațiile Auto – 1 caz.

În rezultatul analizei apelurilor recepționate din instituțiile rezidențiale, servicii sociale, comunitate, consilierii Serviciului au identificat **22 cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități:**

Art.28. Dreptul la condiții bune și protecție socială – 15 cazuri;

Art.5.Dreptul la egalitate și nediscriminare – 4 cazuri;

Art.25. Dreptul la sănătate – 2 cazuri;

Art.9. Dreptul la accesibilitate – 1 caz.

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

- Suport în depunerea contestațiilor către CNDDCM pentru reexaminarea gradului de dizabilitate;
- Intervenția în cazul în care apelanții nu au primit certificatul de dizabilitate în termen de 30 zile lucrătoare și mai mult;
- Medierea unor situații de conflict dintre asistenții sociali și persoanele cu dizabilități în vederea accesului la servicii și prestații sociale;
- Colaborarea cu reprezentanții Programul Alimentar Mondial, privind acordarea suportului de criză în valoare de 4900 lei unei familii aflate în dificultate cu copil cu dizabilitate;
- Identificarea soluțiilor în situațiile în care persoanele cu dizabilități necesită îngrijire și suport, prin demararea procesului de încadrare în serviciului social de îngrijire la domiciliu;
- Ghidarea persoanelor cu dizabilități severe în procesul de accesare a serviciului social de asistență personală;
- Intervenție către Penitenciarul nr. 7 - Rusca în cazul unei persoane cu dizabilități aflate în detenție care sesiza despre condițiile de tari rele din instituție;
- Intervenție către Spitalul Raional Fălești, Secția terapie intensivă, privind condițiile inadecvate în care a fost internat un pacient, cu suspiciuni la tuberculoză, ceea ce contravine normelor sanitare;

- Mediarea situațiilor de conflict între persoanele cu dizabilități și Structurile Teritoriale de Asistență Socială privind perfectarea cardurilor bancare pentru a primi pensia de dizabilitate, în contextul în care persoanele comunicau că au fost obligate să-și perfecteze carduri bancare, iar ele nu doreau.
- Colaborarea cu DASPF privind achitarea compensației pentru transport unei persoane cu dizabilități, în situația în care aceasta nu a primit plata data timp de 6 luni;
- Suport în accesarea serviciilor de asistență juridică garantată de stat;
- Intervenția în cazul unei persoane cu dizabilitate grad sever, în stare vegetativă, căruia i-a expirat cardul bancar și nu putea ridica pensia de dizabilitate sau modifica modalitatea de primire fără acordul persoanei sau tutelă instituită. Conlucrarea cu Serviciului de expertiză psihiatrică medico-legală referitor la evaluarea persoanei la domiciliu de către medicul de familie și medicul psihiatru și eliberarea unui act medical privind starea de sănătate a persoanei. Monitorizarea situației ca actele medicale emise de către medicul de familie și de către medicul psihiatru din raion, împreună cu actele emise de către judecător, să fie prezentate la Comisia de Expertiză Psihiatrică medico-legală care va analiza cazul în lipsa pacientului și va emite un raport privind discernământul persoanei;
- Conlucrarea cu administrația unui Azil de bătrâni, în cazul mai multor sesizări din partea beneficiarilor instituției prin care au comunicat despre comportamentul agresiv al unei asistente medicale față de ei. Ca rezultat asistenta medicală a fost eliberată din funcție;
- Intervenția în cazul unei persoane cu grad de dizabilitate, diagnosticat cu Hepatita C, înregistrat în rând din anul 2022 pentru a beneficia de tratament gratuit, însă care nu a primit tratament din cauza indisponibilității unor medicamente necesare. Conlucrarea cu medicul infecționist ca persoana să beneficieze de o altă schemă de tratament pentru Hepatita C, ca să-i fie stopată evoluția bolii;
- Colaborare cu Structura Teritorială de Asistență Socială și polițistul de sector privind monitorizarea unei familii social vulnerabilă, în care locuiesc o persoană consumatoare de alcool cu comportament violent și o persoană încadrată în grad de dizabilitate accentuat;
- Intervenția către medicul de familie privind eliberarea certificatului medical „Forma-088-e”, unei apelante care depunea repetat dosarul pentru reevaluarea gradului de dizabilitate a fiului său, încadrat în gardul moderat de dizabilitate iar medicul refuza să-i ofere certificatul dat;
- Intervenție către administrația CPTPaD privind nemulțumirea beneficiarilor față de comportamentul angajaților blocului alimentar și calitatea joasă a mâncării care le este servită;
- Facilitarea accesului persoanelor cu dizabilități la produse de igienă/scutece prin colaborarea cu reprezentanții OSC-urilor din domeniul social;
- Referire către echipele mobile din cadrul proiectelor coordonate de Keystone Moldova privind acordarea produselor de igienă personală (scutece), medicamente, produse textile, vouchere produse alimentare pentru persoanele cu dizabilități din RM aflate în situație de dificultate;

### **Suport oferit persoanelor cu dizabilități și familiilor acestora refugiați din Ucraina**

SATGPD continuu să ofere suport persoanelor cu dizabilități, familiilor acestora, persoanelor în etate, refugiate din Ucraina. În perioada aprilie-iunie au fost recepționate **110 apeluri** de la persoanele din Ucraina. Prin intermediul serviciului persoanele au beneficiat de:

- Suport informațional privind posibilitatea de a beneficia de servicii medicale primare, de urgență, medicamente compensate; consultații medicale la medicii de profil;
- Facilitarea asigurării persoanelor cu dizabilități cu echipamente asistive, scaune rulante, premergătoare prin colaborarea cu OSC-urile din domeniul social ce oferă suportul dat;
- Ghidarea privind perfectarea gradului de dizabilitate în RM;
- Facilitarea de a beneficia de transport accesibil pentru persoanele cu dizabilități;
- Date de contact ale organizațiilor ce oferă produse alimentare, materiale textile, produse de igienă, vouchere pentru îmbrăcăminte și produse alimentare;
- Procedura de obținere a protecției temporare; modalitatea de solicitare a echipei mobile la

domiciliu în cazul persoanelor imobilizate;

- Identificarea de locuri de cazare;
- Facilitarea pentru a beneficia de servicii de reabilitare pentru adulți cu dizabilitate;
- Ghidarea în accesarea serviciilor medicale prestate de către Centrele Comunitare de Sănătate Mintală.

Prin intermediul echipelor mobilei ce oferă suport refugiaților din cadrul organizației Keystone Moldova persoanele cu dizabilități, familiei acestora refugiate din Ucraina care locuiesc în raionale de Nord, Centru și Sud, inclusiv UTAG au beneficiat de medicamente, consultații și investigații medicale, produse de igienă, seturi materiale textile, vouchere produse alimentare și îmbrăcăminte.

## CONCLUZII

1. Pe parcursul lunilor aprilie -iunie conform unui număr semnificativ de apeluri din partea persoanelor cu dizabilități severe și asistenții personali, a fost expusă problema restanților de trei-pături luni la achitarea salariilor asistenților personali. Au fost identificate situații în care a fost suspendat serviciu pe o perioadă de 3-6 luni din lipsa resurselor financiare. În contextul situației create în mod direct este afectată calitatea vieții persoanelor cu dizabilități severe dar și a persoanelor angajate în funcția de asistent personal.
2. La fel ca și în lunile precedente numărul apelurilor de la persoanele care solicită încadrarea în serviciul de asistență personală este în creștere, atât Agenția Națională de Asistență Socială cât și Consiliile Raionale nu acoperă în totalitate cererea, din acest motiv un număr impunător de persoane rămân fără îngrijirea necesară.
3. În luna aprilie s-a menținut numărul mare de apeluri din partea populației, privind nemulțumirii ce țin de mecanismul de acordare a Suportului de criză din Fondurile Agențiilor ONU. Persoanele au solicit să cunoască criteriile de selectare a beneficiarilor, în situația în care familiile persoanelor cu dizabilități severe nu au fost incluse în program. S-au atestat probleme la identificarea codului transferului în cazul persoanelor care nu au telefon mobil și a fost indicat telefonul fix la care nu au fost telefonați de către reprezentanții Programului Alimentar Mondial pentru a le transmite codul respectiv.
4. Apelurile ce țin de activitatea CNDDCM și în trimestrul dat sunt în creștere. Persoanele sunt nemulțumite de faptul că nu li se oferă concluzii argumente privind încadrarea într-un anumit grad de dizabilitate. Sunt rețineri la termenii de examinare a dosarelor și expediere a răspunsurilor către persoane. Persoanele întâmpină dificultăți pentru a lua legătura cu reprezentanții instituției date, în contextul în care Linia Verde a serviciul fiind supra solicitată, nu răspunde apelurilor și accesași situație se atestă și la structurile teritoriale ale instituției date.
5. Pe parcursul lunii iunie au fost recepționate apeluri din partea persoanelor încadrate în gradul de dizabilitate mediu din mun. Chișinău, manifestându-și nemulțumire prin faptul că trebuie să achite taxă de salubritate, în situația în care alocațiile sau pensiile de dizabilitate sunt mici și persoanele nu fac față cheltuielilor curente.
6. În continuare se menține numărul mare de apeluri prin care persoanele sesizează că din lipsă de resurse financiare nu au posibilitatea sa-și procure produse de igienă strict necesare pentru îngrijire (scutece, creme ante escare, detergenți). Menționăm că produsele date sunt strict necesare pentru îngrijirea persoanelor și lipsa acestora afectează calitatea vieții persoanei. Reiterăm despre oferirea produselor date de îngrijire persoanelor cu dizabilități severe și persoanelor în etate ce suferă de afecțiuni grave (imobilizate) din fondul asigurărilor obligatorii de asistență medicală.
7. În perioada aprilie -iunie atestăm o creștere a apelurilor, prin care persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora au solicit suport psihologic pentru depășirea unor situații dificile, identificare de resurse persoanele pentru a face față situațiilor date, satisfacerea nevoilor de



comunicare, suport în gestionarea situațiilor de conflict inter- și intra- personale cu care se confruntă.

8. În trimestrul dat a crescut numărul de apeluri recepționate din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități prin care s-au identificat mai multe situații de conflict între beneficiari și angajați. Beneficiarii sunt nemulțumiți de calitatea mâncării care le este servită și de atitudinea discriminatorie pe care o manifestă unii angajați față de ei.
9. SATGPD a oferit suport persoanelor cu dizabilități, persoanelor în etate refugiate din Ucraina, prin informare, ghidare în identificare de servicii conform necesităților acestora și consiliere psihologică.

**Autor raport: Diana Tudos, manager SATG**

**Manager Departament dezvoltare Programe Keystone, Anna Severin**

13 iulie 2023

