



RAPORT DE ACTIVITATE

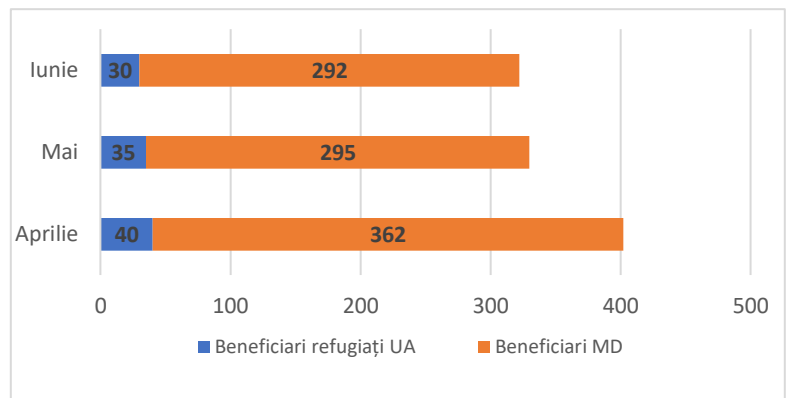
Aprilie - Iunie 2024

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

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități (SATGPD) este un serviciu național ce oferă sprijin persoanelor cu dizabilități care necesită protecție, suport și informare. Prin intermediul numărului național **080010808**, acest serviciu este disponibil 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână, acoperind întregul teritoriu al țării. SATGPD oferă suport anonim, gratuit și confidențial, fiind accesibil atât de pe telefoanele fixe, cât și de pe cele mobile. Persoanele pot beneficia de serviciu în mod direct prin intermediul aplicațiilor Viber, Skype, SMS la numărul de telefon **060601549**.

În perioada aprilie - iunie 2024, consilierii SATGPD au înregistrat un total de **1054 de apeluri**. Aceste apeluri au provenit atât de la persoanele cu dizabilități și membrii familiilor acestora din Republica Moldova, cât și de la persoanele cu dizabilități refugiate din Ucraina. Din totalul apelurilor primite, **949 apeluri** au fost recepționate de la beneficiarii serviciului din Republica Moldova, în timp ce **105 de apeluri** au fost înregistrate de la persoanele refugiate din Ucraina (**Fig. 1**).

Figură 1 Structura apelurilor recepționate aprilie - iunie 2024

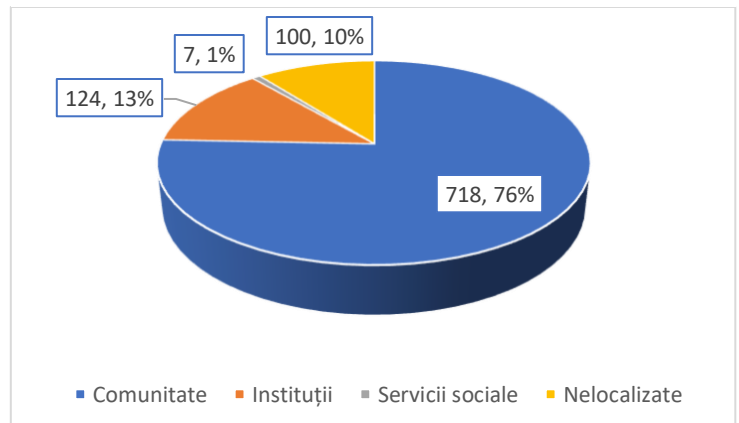


Caracteristica apelurilor preluate de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova

I. Distribuția apelurilor în funcție de mediul de reședință

Din numărul total de apeluri recepționate la SATGPD, **718 apeluri (76%)** sunt din comunitate, **124 apeluri (13%)** sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), **7 apeluri (1%)** din serviciile sociale de tip Locuință Protejată. În cazul a **100 apeluri (10%)** locația nu putut fi determinată (**Fig.2**).

Figură 2 Distribuția apelurilor după tipul de reședință

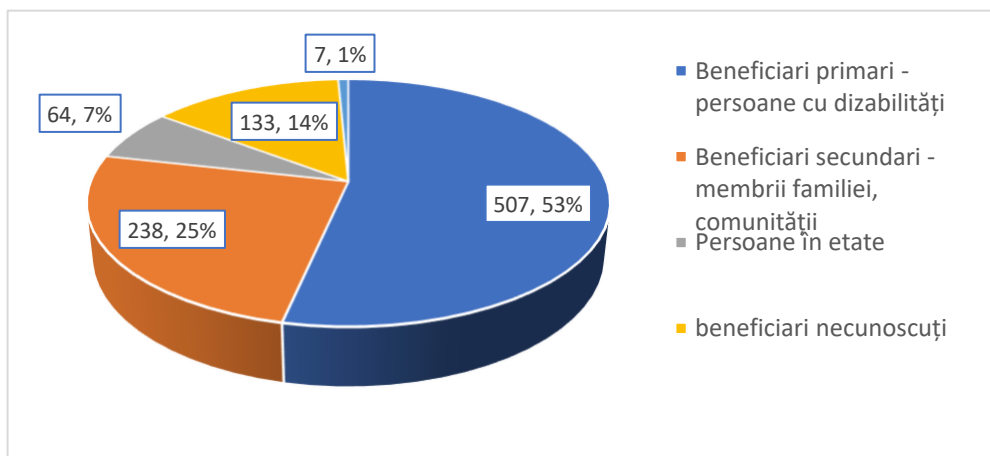


II. Distribuția apelurilor după profilul apelanților

În perioada de raportare au fost înregistrate **577 apeluri primare** (61% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD, alte **372 apeluri** (39% din totalul apelurilor) sunt repetate, persoanele au accesat serviciul repetat.

Din numărul total de apelanți, **507 (53%)** au fost persoane cu dizabilități, **238 (25%)** au fost beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității ce au solicitat, informații, suport pentru persoanele cu dizabilități), **64 (7%)** au fost persoane în etate, **7 (1%)** apeluri necunoscute, nu a fost posibil de identificat tipul de beneficiar, deoarece apelanții nu au dorit să răspundă la această întrebare, iar **133 (14%)** apeluri au fost catalogate drept irelevante serviciului, însă persoanele au fost redirecționate către serviciile de care aveau nevoie (**Fig.3**).

Figură 3 Distribuția apelurilor după tipul de beneficiari



III. Distribuția apelurilor după profilul teritorial

Cele **718 apeluri (76%)** din comunitate, au fost recepționate din următoarele localități:

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

Raion	Apeluri	Raion	Apeluri
mun. Chișinău	192	Hâncești	19
Bălți	47	Criuleni	16
Soroca	14	Căușeni	10
Ialoveni	23	Drochia	20
Cimișlia	27	Edineț	21
Cahul	14	Anenii-Noi	11
Nisporeni	24	Ocnița	10
Strășeni	18	Cantemir	14
Ungheni	18	Dondușeni	7
Telenești	15	Briceni	7
Sângerei	21	Dubăsari	4
		Rezina	8
		Leova	8

Orhei	23	Șoldănești	9
Fălești	22	Taraclia	1
Călărași	18	Comrat	6
Glodeni	11	Basarabeasca	3
Ștefan Vodă	15	Ceadr-Lunga	3
Rîșcani	24	Transnistria	1
Florești	13		

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

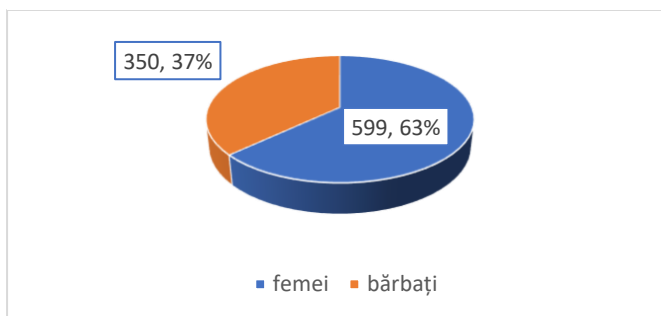
Tabel 2. Numărul apelurilor în funcție de localizare (din servicii sociale)

Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD) Serviciilor Locuința Protejată (LP)	
<ul style="list-style-type: none"> • CPTPD Bălți (100 apeluri) • CPTPD Cocieri (22 apeluri) • CPPVPD Chișinău (2 apeluri) 	<ul style="list-style-type: none"> • LP din s. Pârlița, r-nul Bălți (1 apel) • LP Orhei (5 apeluri) • LP Cocieri (1 apel)

IV. Distribuția apelurilor conform indicatorii demografici

În perioada aprilie-iunie 2024, se observă o continuitate a tendinței din trimestrele anterioare, în sensul în care femeile continuă să fie mai active în inițierea apelurilor comparativ cu bărbații. Din totalul de **949 de apeluri** înregistrate, **599 apeluri (63%)** au fost inițiate de către femei, în timp ce **350 apeluri (37%)** au fost realizate de către bărbați. Această discrepanță indică o diferență de **26%** între numărul de apeluri efectuate de către femei și cel efectuate de către bărbați (**Fig.4**).

Figură 4 Distribuția apelurilor telefonice în funcție de gen

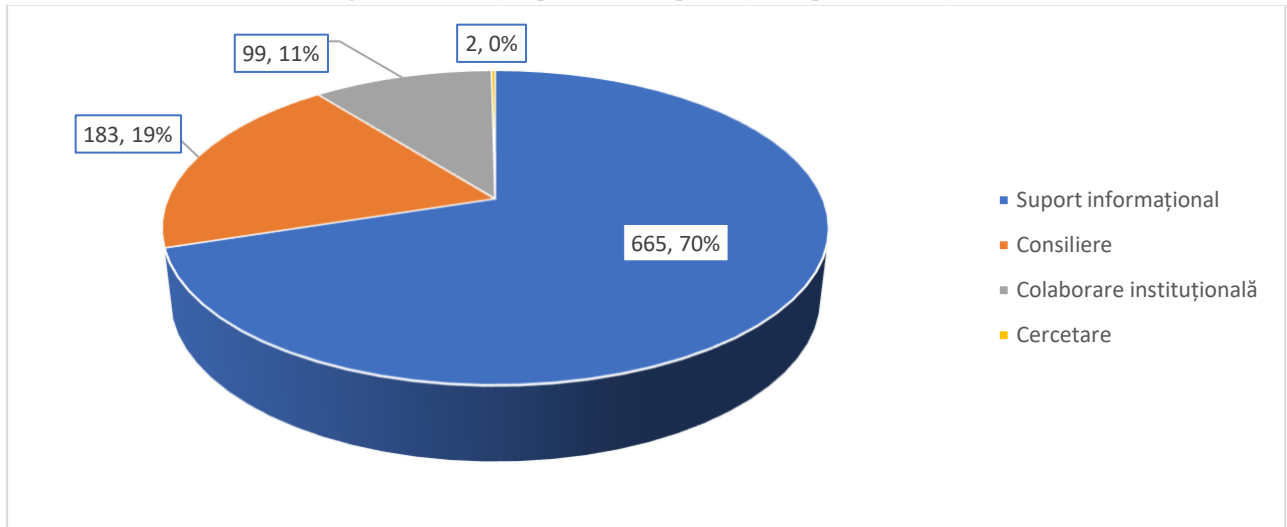


V. Distribuția apelurilor conform tipul de asistență

Apelurile parvenite în perioada de raportare au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de **949 apeluri** preluate (**Fig.5**):

- **665** apeluri (70%) a fost oferit *suport informațional* în diverse domenii, fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- **183** apeluri (19%) a fost oferit *servicii de consiliere*, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;
- **99** apeluri (11%) a fost necesară *colaborarea interinstituțională* pentru a oferi suport în soluționarea dificultăților sesizate de către persoanele cu dizabilități sau rudele acestora, situațiilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități;
- **2** apel (0%) - *apeluri de cercetare*, prin aceste apeluri persoanele au testat funcționalitatea serviciului și nu au abordat o problemă relevantă.

Figură 5 Distribuția apelurilor în dependență de tipul de asistență



Caracteristica apelurilor telefonice în funcție de asistența acordată

Apeluri de informare: În perioada aprilie-iunie a fost înregistrat un număr de **665 de apeluri** (reprezentând 70% din totalul de apeluri) în care persoanele au beneficiat de suport informațional. Beneficiarii SATGPD au solicitat și au primit asistență informațională cu privire la diverse aspecte:

- Procedura de stabilire primară, repetată a gradului de dizabilitate, urgentarea procesării dosarelor și modalitatea de contestare a deciziei CNDDCM privind stabilirea gradului de dizabilitate;
- Termeni de procesare a dosarelor pentru stabilirea gradului de dizabilitate. Termeni de procesare a contestațiilor deciziilor CNDDCM, datele de contact de la LV a CNDDCM și Structurilor teritoriale ale CNDDCM;
- Procedura de restabilire a certificatelor de dizabilitate și programelor individuale de reabilitare și incluziune socială;
- Spectru de servicii și prestații sociale destinate persoanelor cu dizabilități și modul de accesare ale acestora (serviciul social asistență personală, serviciul social îngrijire la domiciliu, ajutor social și/sau ajutor pentru perioada rece a anului, compensație pentru transport);
- Mecanismul de recalculare a pensiilor de dizabilitate, stagiul de cotizare necesar pentru a beneficia de recalculare;
- Procedura de angajare în calitate de asistent personal, termenii de încadrare a persoanelor cu dizabilități în serviciul de asistență personală. Criteriile de eligibilitate pentru a fi încadrat în serviciul respectiv;
- Acțiunile necesare de reangajare a persoanelor disponibilizate din funcția de asistent personal în mun. Chișinău;
- Facilitățile de accesare a transportului public pentru persoanele cu dizabilități în mun. Chișinău;
- Criteriile de eligibilitate pentru plata unică de 5000 lei adresate persoanelor cu dizabilități severe încadrați în serviciul social de asistență personală și copiilor cu grad sever de dizabilitate.
- Criteriile de eligibilitate pentru plata unică de 3000 lei adresate persoanelor în etate născute până la anul 1945.
- Posibilități de angajare în câmpul muncii, condițiile contractuale, eliberarea de la locul de muncă. Accesarea serviciului de angajare asistată în câmpul muncii a persoanelor cu dizabilități;
- Activarea poliței medicale în perioada procedurii de reemitere a unui nou certificat de dizabilitate;
- Asigurarea medicală a persoanelor care au la îngrijire o persoană adultă încadrată în gradul sever

- de dizabilitate și nu beneficiază de serviciul social asistență personală;
- Servicii de transport pentru persoanele care au suferit accidente în străinătate și necesită repatriere;
- Modalitatea de verificare a listei de așteptare pentru intervențiile de endoprotezare și cataractă oculară; date de contact de la LV CNAM;
- Procedura de a beneficia de aparate auditive pentru copii și adulți. Modalitatea de verificare a listei de așteptare pentru aparatele auditive;
- Modalitatea de a beneficia de servicii medicale de urgență și investigații medicale compensate;
- Date de contact ale instituțiilor medicale (MS, LV a MS, Spitale, Centrele medicilor de familie, Centre de reabilitare);
- Instituirea măsurii de ocrotire judiciară pentru persoane cu dizabilități, termenii de stabilire;
- Date de contact ale instituțiilor de drept (MJ, Procuratura, Asistența Juridică Garantată de Stat,);
- Procedura de plasare într-un Serviciu social cu specializare înaltă (Centrul de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități adulte);
- Accesarea serviciilor balneo sanatoriale pentru persoanele cu dizabilități și perioadele de așteptare necesare pentru a beneficia de aceste servicii.
- Scutiri ale persoanelor cu dizabilități și celor în etate de la taxa pentru salubritate în mun. Chișinău;
- Facilitățile fiscale și vamale la importul mijloacelor de transport pentru persoanele cu dizabilități;
- Scutiri fiscale pentru persoanele cu dizabilități și părinții care au la îngrijire copii cu dizabilități;
- Informații de contact ale organizațiilor care furnizează produse de îngrijire, cum ar fi scutece, pansamente, stome, catetere, unguente etc., destinate persoanelor imobilizate și care se confruntă cu maladii în stadii terminale.
- Date de contact de la Telefonul Copilului, Telefonul de Încredere pentru Femei, Linia Fierbinte Migrațiune Sigură și Anti-trafic; Inspectoratului de Stat al Muncii, Agenția Pentru Protecția Consumatorilor, Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale, CNAS, etc.

Apeluri de consiliere: În cazul a **183 de apeluri (19%)**, persoanele au beneficiat de servicii de consiliere. Persoanele cu dizabilități se confruntă cu o serie de provocări psihologice și sociale complexe, iar abordarea acestor probleme necesită politici și intervenții sociale care să promoveze egalitatea de șanse, accesul la resurse și sprijinul psihologic adecvat pentru îmbunătățirea calității vieții acestor persoane.

Cele mai frecvente probleme psihologice abordate și asistate în timpul apelurilor telefonice pe parcursul lunilor aprilie-iunie au fost:

1. Stigma și discriminare: Multe persoane cu dizabilități se confruntă cu discriminare și stigmatizare în societate, ceea ce afectează încrederea în sine, duce la sentimente de izolare, anxietate, stres;
2. Consiliere pentru gestionarea relațiilor tensionate, promovând modalități constructive de depășire și rezolvare a conflictelor;
3. Dificultăți în gestionarea situațiilor de conflict între persoana cu probleme de sănătate mintală și ceilalți membri ai familiei;
4. Epuizarea fizică și psihologică a îngrijitorilor care asistă membri de familie cu dizabilități este o problemă semnificativă, necesitând sprijin adecvat pentru a face față acestei presiuni considerabile;
5. Mediarea situațiilor de conflict între beneficiarii instituțiilor rezidențiale și între beneficiari și angajații instituțiilor;
6. Reducerea nemulțumirilor exprimate de persoanele cu dizabilități și de persoanele în etate care se confruntă cu dificultăți financiare în a-și satisface nevoile esențiale, cum ar fi alimentele, medicamentele, produsele de igienă și serviciile comunale;

7. Acces limitat la servicii și resurse esențiale este o provocare pentru persoanele cu dizabilități în obținerea serviciilor de sănătate adecvate, educație inclusivă, locuri de muncă adaptate și alte resurse necesare pentru a trăi independent și a participa activ în comunitate;
8. Excluderea din serviciul social de asistență personală în municipiul Chișinău a stârnit sentimente de furie și frustrare în rândul persoanelor cu dizabilități, care nu primeau sprijinul necesar pentru îngrijire. Suport la reducerea nivelului de stres și anxietate al acestora, afectați de incertitudinea viitorului lor.
9. Izolarea socială a persoanelor cu dizabilități, persoane în etate, care resimt lipsa de comunicare și susținere emoțională. Acordarea de consiliere și sprijin pentru satisfacerea nevoilor de comunicare și susținere este crucială pentru îmbunătățirea stării lor emoționale și sociale.
10. Neacordarea suportului financiar unic tuturor persoanelor cu dizabilități severe a generat sentimente puternice de nedreptate și discriminare în rândul acestui grup.
11. Violența domestică și abuz: Educație cu scopul ca persoanele să înțeleagă natura abuzului și să fie informată despre resursele disponibile pentru victimele violenței domestice inclusiv linii telefonice de urgență.

Durata unui apel de consiliere în medie este de **40-50 minute**.

Apeluri de colaborare interinstituțională: Apelurile din această categorie se referă la situațiile de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități sau în cazul în care persoanele întâmpină dificultăți semnificative în accesarea unor servicii, plăți etc, și necesită intervenția consilierilor pentru rezolvare. În **99 de apeluri (10%)**, s-a inițiat o colaborare interinstituțională cu diverse organizații și instituții publice, private și organizații neguvernamentale, pentru a aborda și rezolva aceste cazuri. Instituțiile implicate în procesul de soluționare a cazurilor au fost:

- Structurile Teritoriale de Asistență Socială – 38 cazuri
- OSC-uri din domeniul social – 16 cazuri
- Centre medicale/spitale – 15 cazuri
- Centre de Plasament Temporare pentru Persoane Adulte cu Dizabilități – 5 cazuri
- ANAS – 4 cazuri
- Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă – 3 cazuri
- APL de nivel 1 - 3 cazuri
- Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 – 2 cazuri
- Executor judecătoresc – 2 cazuri
- CNAS – 2 cazuri
- CNAM – 2 cazuri
- Platforma Ajutor la Contor – 2 cazuri
- Polițistul de sector – 1 caz
- Inspecția Muncii – 1 caz
- Consiliul raional – 1 caz
- Banca de economii – 1 caz
- Spitalul de psihiatrie – 1 caz
- Service auto – 1 caz
- Compania Moldtelecom – 1 caz
- Centrul Național de Epileptologie - 1 caz

De asemenea pentru a soluționa cazurile, consilierii efectuează apeluri de ieșire cu scopul de informare mai detaliată despre cazul apelantului, identificarea de soluții pentru cazurile de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități, monitorizarea acțiunilor întreprinse de către specialiști pe cazuri. Discuții cu apelantul referitor la acțiunile întreprinse pe cazul sesizat la serviciul. Pe parcursul perioadei

aprilie-iunie au fost efectuate **185 apeluri de ieșire** pentru cele **99 de cazuri** în care a fost nevoie de colaborare interinstituțională. Astfel menționăm că volumul de lucru al consilierilor serviciului nu se rezumă exclusiv doar la recepționarea apelurilor dar și la implicarea în soluționarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități sau au situațiilor în care se presupune că este o încălcare a drepturilor acestora și monitorizarea cazurilor pe parcursul la 3 luni.

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

- Ghidarea persoanelor cu dizabilități severe din mun. Chișinău, care au fost excluse din serviciul social Asistență personală, în accesarea serviciilor juridice garantate de stat pentru a primi sprijin în completarea cererilor de intentare a unei acțiuni în justiție împotriva Primăriei municipiului Chișinău pentru încălcarea drepturilor acestora.
- Consilierii au oferit suport persoanelor cu dizabilități și persoanelor în etate în procesul de expediere a solicitărilor online pe platforma compensații.gov.md. Acest suport este dedicat verificării gradului de vulnerabilitate în situațiile în care aceste persoane nu au primit plata pentru perioada rece a anului, în luna martie, și nu li s-a comunicat motivul pentru care plățile au fost întrerupte. Suportul a fost oferit în situațiile în care persoanele cu dizabilități sau cele în etate nu aveau posibilități de a expedia e-mailuri sau nu cunoșteau cum să fie expediat un e-mail. În plus, apelând la Linia Fierbinte destinată Ajutorului la Contor, nu primeau răspuns la întrebările adresate.
- Intervenția a avut loc în cazul unei femei, aflate în a 36-a săptămână de sarcină, internată într-un Spital municipal într-o dimineață de vineri, unde s-a constatat că fătul este decedat. Pe parcursul zilei de vineri și în prima jumătate a zilei de sâmbătă, pacienta nu a primit niciun suport medical. După intervenția consilierului, persoanei i-au fost administrate preparatele necesare pentru stimularea nașterii și i s-a oferit suportul medical adecvat.
- Mediarea situațiilor de conflict dintre asistenții sociali comunitari și persoanele cu dizabilități în vederea accesului la servicii și prestații sociale.
- În contextul expirării certificatului de dizabilitate al unui copil la data de 1 iunie 2024 și programării acestuia la consultații medicale de specialitate către sfârșitul lunii mai, s-a colaborat cu reprezentanții Centrului Medicilor de Familie pentru reprogramarea consultațiilor la specialiștii de profil la începutul lunii mai. Scopul acestei colaborări a fost asigurarea depunerii dosarului în vederea confirmării gradului de dizabilitate în termen util la CNDDCM.
- Colaborarea cu asistentul social în cazul unei persoane imobilizate care nu primea îngrijire din partea concubinelor ei și se află într-o situație gravă. Cazul a fost sesizat la SATGPD de către o vecină, care a comunicat că a apelat de mai multe ori la asistentul social pentru ai comunica situația familiei date, dar nu s-au luat măsuri adecvate. În urma intervenției consilierului SATGPD, asistentul social s-a deplasat la familie dar concubinelor a refuzat accesul în casă. Ulterior asistentul social a revenit cu polițistul de sector și a avut acces la persoana imobilizată. S-a constatat că situația persoanei este foarte gravă, concubinelor refuză îngrijirea persoanei din cauza lipsei resurselor financiare. Ulterior asistentul social a revenit cu suport pentru familia dată cu produse alimentare, produse de igienă, perfectarea cererii pentru ajutor social.
- Intervenție către reprezentanții DASPF în situația în care persoana a depus cerere pentru a beneficia de bilet sanatorial în anul 2018, din discuții cu reprezentantul Direcției i s-a comunicat că va beneficia la sfârșitul lunii mai a anului curent, ulterior i s-a comunicat că se află pe locul 413 în rândul priorităților și trebuie să mai aștepte. Urmare discuțiilor consilierului SATGPD cu reprezentanții DASPF s-a specificat că persoana va primi biletul în luna august 2024, fiind aproximativ a 20-a în ordinea de prioritate.
- Persoana cu dizabilități a informat consilierul că, din cauza necunoașterii modului de utilizare a

terminalului, a fost nevoită să achite 40 lei unei persoane care i-a oferit ajutor pentru a retrage banii. Aceasta și-a exprimat nemulțumirea față de faptul că a fost obligată să primească alocația pe card. Consilierul a ghidat-o ulterior cum să utilizeze cardul pentru retragerea banilor și a fost încurajată să apeleze la SATGPD când va merge data viitoare să ridice banii ca să fie asistată de către consilier la telefon.

- Intervenție la azilul de bătrâni pentru a facilita transportul unei persoane cu dizabilități locomotorii la CREPOR, în vederea luării măsurilor necesare pentru o proteză la picior.
- Colaborarea cu STAS-urile pentru asigurarea medicală a persoanelor care îngrijesc persoane cu dizabilități severe adulte și care nu beneficiază de serviciul de asistență personală este împiedicată de lipsa unei proceduri clare pe care angajații SATS trebuie să o urmeze pentru a transmite informațiile către canalele oficiale necesare asigurării acestor persoane. Această lipsă de claritate a condus la nerezolvarea cazurilor respective.
- În cazurile în care persoanele reclamau că nu au primit alocația de transport în ultimele trimestre ale anului 2023 sau în primele trimestre ale anului 2024, consilierii colaborau cu reprezentanții STAS responsabili de gestionarea acestor alocații. Se identifica cauzele neachitării și soluții pentru rezolvarea cazurilor respective.
- Consilierul a intervenit către asistentul social comunitar în cazul în care o persoană a sesizat că nu a fost vizitată timp de două săptămâni de către lucrătorul social și nu dispunea de produse alimentare. După intervenția consilierului, s-a constatat că lucrătorul social desemnat inițial era în concediu medical, iar în locul său a fost desemnat alt lucrător social pentru a oferi suport persoanei în cauză.
- Consilierul a intervenit în cazul unei persoane cu dizabilitate intelectuală, gradul accentuat, semnalată de un apelant din comunitate. Persoana respectivă locuiește într-un centru de plasament în perioada rece a anului și se întoarce în localitatea natală în perioada caldă. Apelantul a indicat că persoana cu dizabilitate nu are condiții adecvate de trai în localitate, unde casa sa este avariata, și persoana locuiește într-un garaj la un vecin. După discuții cu primarul localității și secretara acestuia, s-a constatat că persoana cu dizabilitate refuză cazarea în centrul de plasament pentru perioada caldă a anului, preferând să rămână în localitate. Aceasta lucrează cu ziua în localitate și beneficiază de serviciul social spălătorie.
- Colaborare cu asistentul social din cadrul STAS-ului în cazul apelantului care a sesizat că reprezentantul STAS refuză să-i primească actele necesare pentru a se înscrie în serviciul de îngrijire socială la domiciliu. Urmare a discuției cu asistentul social s-a stabilit că dosarul depus de persoana era incomplet și era necesar să fie prezentate acte cum ar fi certificatul medical și certificatul despre componența familiei, însă acesta s-a arătat deschis să-i ofere suport persoanei la completarea dosarului.
- Consilierii au intervenit în cazul a două persoane: una în etate de 80 de ani, imobilizată, și fiul ei în vârstă de 39 de ani, cu dizabilitate accentuată. Sesizarea a fost făcută de o vecină, care a observat condiții insalubre în locuința lor și răni pe corpul ambilor. De asemenea, în apartamentul lor de o odaie locuia de aproximativ două luni o persoană fără adăpost, care se comporta agresiv cu cei doi locatari și refuza să plece. Consilierii au discutat cu medicul de familie și acesta s-a deplasat la domiciliul persoanelor și a constatat că situația lor este dificilă și necesită tratament medical. Le-a fost prescris tratament, iar pentru persoana în vârstă s-a încercat o spitalizare, dar aceasta a refuzat. De asemenea, consilierii au contactat reprezentanții DASPF, care au informat că familia este încadrată în serviciul social de îngrijire la domiciliu, dar persoana responsabilă este în concediu. La sugestia consilierului echipa multidisciplinară formată din medic, asistent social comunitar și polițist de sector s-au deplasat la domiciliul familiei. S-a constatat că starea persoanei în vârstă nu s-a îmbunătățit după prima vizită a medicului și a refuzat spitalizarea repetat, dar administra tratamentul la domiciliu. S-a lucrat cu fiul persoanei în etate prin responsabilizarea acestuia să facă ordine în apartament și să aibă grijă de mama sa. Persoana fără adăpost a părăsit apartamentul.
- Împreună cu echipa mobilă Keystone Moldova, s-a asigurat transport accesibil pentru o persoană în

vârstă, cu dizabilități locomotorii, care locuiește într-un Centru de plasament. Aceasta avea nevoie să se deplaseze la Ambasada Marii Britanii pentru a-și deschide viza, în vederea plecării la fiica sa în Marea Britanie și ca să-și schimbe scaunul rulant, care i-a fost oferit de către Asociația Invalizilor din RM.

- Suport oferit sub foră de produse de igienă, investigații medicale, consultații medicale, echipament asistive persoanelor cu dizabilități din RM, care au apelat la SATGPD, prin intermediul echipei mobile din cadrul Keystone Moldova.
- Colaborare cu OSC-urile din domeniul protecției persoanelor cu dizabilități, pentru referirea cazurilor persoanelor cu dizabilități care solicitau medicamente, produse alimentare, produse de igienă.

Suport oferit persoanelor cu dizabilități și familiilor acestora refugiați din Ucraina

SATGPD continuă să ofere suport persoanelor cu dizabilități, familiilor acestora, persoanelor în etate refugiate din Ucraina, Siria, Palestina. În perioada aprilie-iunie au fost recepționate **102 apeluri** de la persoanele din Ucraina, **2 apeluri** de la refugiați din Siria și **1 apel** de la refugiați din Palestina. Prin intermediul serviciului, aceștea au beneficiat de:

- Informații despre accesul la servicii medicale primare și de urgență pentru persoanele cu dizabilități.
- Facilitarea spitalizării persoanei cu grad sever de dizabilitate, a cărei stare de sănătate se agravase, iar personalul medical refuza internarea acesteia.
- Informații despre medicamente compensate și posibilitatea de a obține consultații medicale specializate.
- Facilitarea asigurării de echipamente asistive, precum ochelari, bastoane și scaune rulante.
- Ghidare în perfectarea gradului de dizabilitate în Republica Moldova și procesul de obținere a certificatului corespunzător.
- Facilitarea accesului la transport adaptat pentru persoanele cu dizabilități, precum și informații despre modalitățile de solicitare a acestui tip de transport.
- Furnizarea datelor de contact ale organizațiilor care oferă produse alimentare, materiale textile, produse de igienă și vouchere pentru îmbrăcăminte și alimente.
- Sprijin în accesarea serviciilor de reabilitare pentru adulții cu dizabilități, inclusiv informații despre centrele specializate și procedurile implicate.
- Suport psihologic.

Prin intermediul echipei mobile din cadrul organizației Keystone Moldova, persoanele cu dizabilități și familiile acestora, refugiate din Ucraina și locuind în raioanele de Nord, Centru, Sud, inclusiv UTAG și Transnistria, au beneficiat de consultații și investigații medicale, produse de igienă, echipamente asistive și transport accesibil pentru persoanele cu dizabilități.

CONCLUZII

1. Nevoia crescută de suport informațional: numărul mare de apeluri înregistrate, reprezentând 70% din totalul de apeluri în perioada aprilie-iunie, indică o nevoie semnificativă din partea beneficiarilor pentru asistență informativă în diverse domenii legate de dizabilitate, servicii sociale și drepturi legale.
2. Diversitatea tematicilor abordate: subiectele variate tratate în apeluri reflectă complexitatea problemelor cu care se confruntă persoanele cu dizabilități și familiile acestora, de la proceduri administrative și acces la servicii medicale, sociale până la drepturi legale și obligații. Astfel, este necesară consolidarea colaborării interinstituționale și a resurselor disponibile pentru a asigura un suport adecvat și eficient pentru comunitatea vizată.
3. Necesitatea de combatere a stigmei și discriminării: Procentul semnificativ al apelurilor legate de stigmă și discriminare subliniază impactul profund negativ asupra stării psihologice a persoanelor cu dizabilități. Recomandăm implementarea campaniilor educaționale și a programelor anti-discriminare pentru a îmbunătăți încrederea în sine și integrarea socială a persoanelor cu dizabilități.
4. Sprijin extins pentru îngrijitorii persoanelor cu dizabilități și familiilor acestora: Epuizarea fizică și psihologică a îngrijitorilor sau membrii familiilor în care este o persoana cu o formă gravă de dizabilitate constituie o problemă majoră, necesitând intervenții care să ofere sprijin practic și emoțional. Recomandăm dezvoltarea programelor de Respiro pentru îngrijitori și acces sporit la consiliere familială pentru gestionarea tensiunilor și a conflictelor.
5. Aproximativ 50% din apelurile recepționate la SATGPD în perioada de seară, noapte și în zilele de odihnă sunt legate de sistemul medical, semn că nevoile cetățenilor în această privință sunt deosebit de stringente și urgente. În aceste condiții, devine evidentă necesitatea ca Linia Verde a Ministerului Sănătății să funcționeze 24/24, pentru a asigura un suport continuu și accesibil pentru toți cetățenii.
6. Pe parcursul trimestrului doi al anului SATGPD a continuat să ofere suport persoanelor cu dizabilități, persoanelor în etate refugiate din Ucraina, Palestina, Siria prin informare, ghidare în identificare de servicii conform necesităților acestora și consiliere psihologică.
7. Importanța intervenției prompte și eficiente: Intervențiile consilierilor au demonstrat impactul pozitiv al unui răspuns rapid și adecvat în cazuri critice, cum ar fi cele medicale sau sociale urgente.

Raport realizat de manager SATGPD, Diana Tudos

Manager Departament dezvoltare Programe Keystone, Anna Severin

17 iulie 2024

