

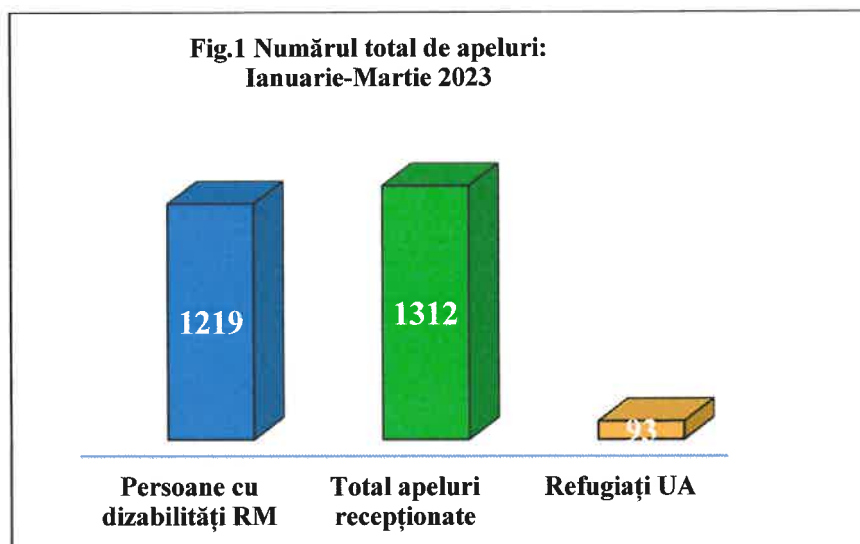


## RAPORT LUNAR DE ACTIVITATE IANUARIE –MARTIE 2023

### 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 telefonia fixă și mobilă. De asemenea persoanele au posibilitatea să acceseze serviciul prin Viber, Skype, SMS la numărul de telefon **060601549**.

În perioada ianuarie –martie 2023 consilierii SATGPD au recepționat **1219 apeluri** de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității de pe întreg teritoriul Republicii Moldova și **93** apeluri de la persoanele cu dizabilități refugiate din Ucraina. În total au fost recepționate **1312 apeluri**.

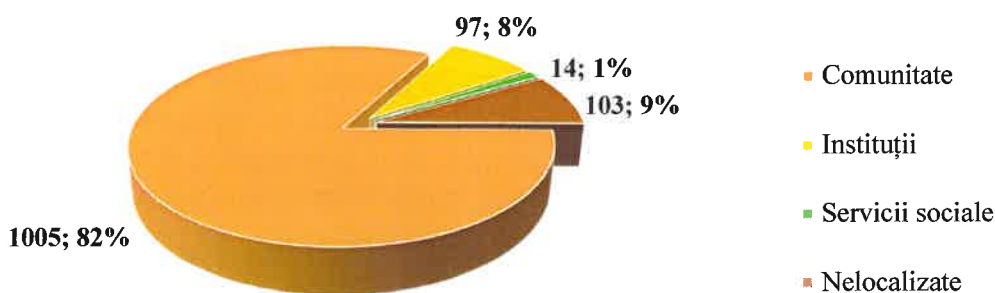


## Caracteristica apelurilor preluate de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova

### I. Distribuția apelurilor în funcție de mediul de reședință

Din numărul total de apeluri recepționate la SATGPD, 1005 apeluri (82 %) sunt din comunitate, 97 apeluri (8%) sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), 14 (1%) apeluri din serviciile sociale de tip Locuință Protejată. În cazul a 103 apeluri (9%) locația nu a fost posibil de determinat.

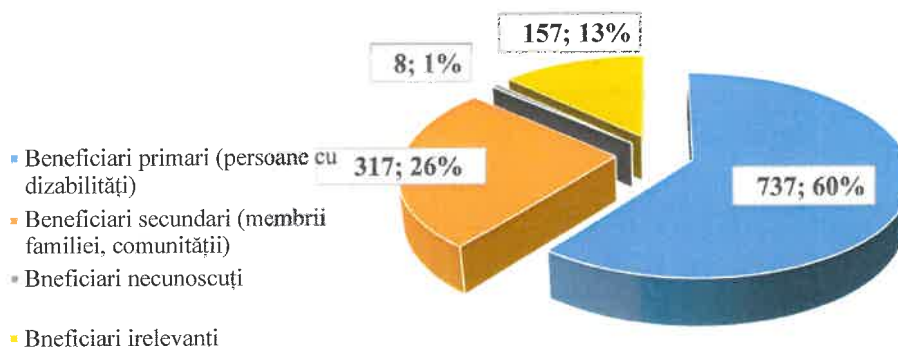
Fig 2. Distribuția apelurilor după tipul de reședință



### II. Distribuția apelurilor, conform datelor după profilul apelantilor

În perioada ianuarie –martie au fost înregistrate 910 apeluri primare (74% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD, alte 309 apeluri (26% din totalul apelurilor) sunt repetate, persoanele au accesat serviciul repetat. Din numărul total de apelanți, 737 au fost persoane cu dizabilități, 317 au fost beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității ce au solicitat, informații, suport pentru persoanele cu dizabilități), 8 apeluri necunoscute, nu a fost posibil de identificat tipul de beneficiar, deoarece apelanții nu au dorit să răspundă la această întrebare, iar 157 apeluri au fost catalogate drept irelevante serviciului, însă persoanele au fost redirecționate către serviciile de care aveau nevoie.

Fig.3 Distribuția apelurilor după tipul de beneficiari



### III. Distribuția apelurilor, conform datelor după profilul teritorial

Cele **1005** apeluri (82 %) 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 (228 apeluri)</li> <li>• Drochia (50 apeluri)</li> <li>• Soroca (44 apeluri)</li> <li>• Bălți (38 apeluri)</li> <li>• Orhei (37 apeluri)</li> <li>• Edineți (35 apeluri)</li> <li>• Leova (31 apeluri)</li> <li>• Cahul, Nisporeni (câte 29 apeluri)</li> <li>• Briceni, Sîngerei, Căușeni (câte 28 apeluri)</li> <li>• Fălești, Rîșcani (câte 27 apeluri)</li> <li>• Hîncești, Ungheni (câte 25 apeluri)</li> <li>• Ocnița, Ștefan Vodă, Strășeni (câte 24 apeluri)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dondușeni (23 apeluri)</li> <li>• Ialoveni (21 apeluri)</li> <li>• Criuleni, Cimișlia (câte 20 apeluri)</li> <li>• Glodeni, Florești, Cantemir (câte 18 apeluri)</li> <li>• Călărași (16 apeluri)</li> <li>• UTG (15 apeluri)</li> <li>• Telenești (14 apeluri)</li> <li>• Rezina (9 apeluri)</li> <li>• Anenii Noi, Dubăsari (câte 8 apeluri)</li> <li>• Șoldănești (7 apeluri)</li> <li>• Basarabeasca, Dubăsari (câte 5 apeluri)</li> <li>• Taraclia (3 apeluri)</li> </ul>

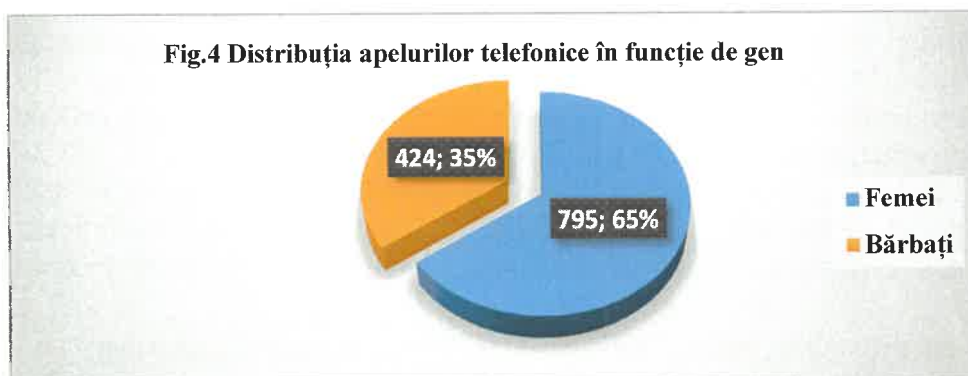
Apelurile parvenite din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD) și din cadrul Serviciilor sociale Locuința Protejată (LP) sunt distribuite în felul următor:

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

Centrele de plasament temporar pentru persoane Serviciilor Locuința Protejată (LP) cu dizabilități (CPTPD)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CPTPD Bălți (93 apeluri)</li> <li>• CPTPD Cocieri (4 apeluri)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LP din s. Pârlița, r-nul Bălți (12 apeluri)</li> <li>• LP Orhei (1 apel)</li> <li>• LP Cocieri (1 apel)</li> </ul>

### IV. Distribuția apelurilor, conform datelor în funcție de indicatorii demografici

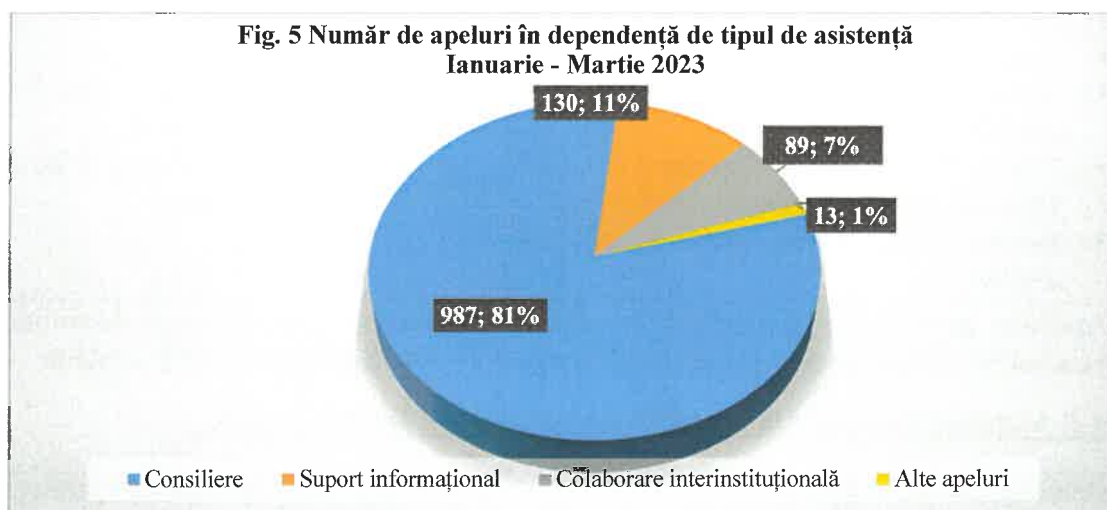
În perioada ianuarie –martie constatăm o diferență de 30% între numărul de apeluri efectuate de femei și numărul de apeluri efectuate de către bărbați. Astfel din numărul total de **1219** de apeluri înregistrate, **795** apeluri (65%) au fost efectuate de către femei și **424** apeluri (35%) au fost efectuate de către bărbați.



## V. Distribuția apelurilor, conform datelor 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 **987** apeluri (81%) a fost oferit *suport informațional* în diverse domenii, fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- în **130** apeluri (11%) apelanților a fost oferit *servicii de consiliere*, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;
- în **89** apeluri (7%) a fost necesară *colaborarea interinstituțională* pentru a oferi suport în soluționarea dificultăților sesizate de către persoanele cu dizabilități sau rudele acestora.
- în **13** 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 ianuarie-martie numărul de apeluri prin care persoanele au beneficiat de suport informațional a fost de **987 apeluri (81%)**. Beneficiarii SATGPD au solicitat și primit suport informativ cu privire la:

- Servicii și prestații sociale (asistență personală, ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului; compensație de transport), destinate persoanelor cu dizabilități, modalitățile de accesare și condiții de acordare a acestora;
- Condiții de acordare a pensiilor și alocațiilor de dizabilitate;
- Informații privind modificarea gradului de vulnerabilitate energetică, ajutor la contor, suportul de criză, ajutorul unic în valoare de 1000 lei;
- Mecanismul de acordare a suportului financiar în cuantum de 4900 lei finanțat din fondurile Agențiilor ONU și procedura de selectare a potențialilor beneficiar;
- Ghidarea și informarea familiilor care au la îngrijire copil cu dizabilități privind procedura de acordare a suportului financiar oferit de UNICEF;
- Dificultăți în accesarea suportului financiar în cazul în care persoana nu are telefon mobil, sau a pierdut / șters sms-ul cu codul transferului, sau când persoana este imobilizată;
- Indexarea pensiilor, alocațiilor de dizabilitate ce urmează a fi realizată începând cu 1 aprilie 2023;
- Informații privind Programul Familia și condițiile de accesarea a acestuia;

- Condițiile de reexaminare a pensiei pentru limită de vârstă, pensiei de dizabilitate;
- Procedura de stabilire inițială și repetată a gradului de dizabilitate. Termenii de procesare a dosarelor. Contestarea deciziei CNDDCM;
- Posibilitate de accesa servicii de reabilitare, servicii balneo-sanatoriale în termeni rezonabili.
- Modalitatea de a beneficia de servicii medicale de urgență și investigații medicale compensate;
- Date de contact ale organizațiilor ce oferă persoanelor cu dizabilități imobilizate produse de îngrijire paliativă, gen scutece, unguente, etc.;
- Procedura de asigurare cu echipament asistiv (scaune rulante simple/electrice, cârje, cârje pentru subraț, saltea antiescare, paturi funcționale);
- Actele și procedura privind importul de autovehicule pentru persoanele cu dizabilități;
- Accesarea serviciilor notariale / juridice, asistență juridică garantată de stat, proceduri juridice de a intra în posesia unui bun, moștenit după decesul părinților;
- Accesarea serviciului de angajare asistată în câmpul muncii a persoanelor cu dizabilități;
- Acțiunile ce urmează a fi întreprinse pentru accesibilizarea unui bloc locativ;
- Solicitarea de servicii sociale pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală;
- Date de contact ale oficiilor teritoriale ale CNDDCM, precum și ale 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 **130 apeluri (11%)** persoanele au beneficiat de servicii de consiliere.

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

- Stări de neliniște, nesiguranță din cauza crizei economice și financiare din țară, scumpiri ale produselor alimentare, medicamentelor, serviciilor comunale;
- Îngrijorări legate de instabilitatea financiară și lipsa unui loc de muncă;
- Ghidare și încurajare în identificarea unui loc de muncă;
- Comunicare pentru a reduce stările de nemulțumire din partea unor familii care au persoane cu dizabilități grad sever, dar n-au beneficiat de suportul de criză oferit din fondurile Agențiilor ONU;
- Dificultăți în identificarea partenerului de viață;
- Epuizarea psihologică și fizică a persoanelor ( părinți, rude, asistenți personali) ce au la îngrijire persoane cu dizabilități severe, persoane cu dizabilități psiho-sociale;
- Părinții copiilor cu dizabilități epuizați emoțional în identificarea soluțiilor.
- Relații interpersonale tensionate dintre persoanele cu dizabilități psiho-sociale și membrii familiei;
- Suport beneficiarilor ce au nevoie de comunicare și susținere, în cele mai dese cazuri fiind persoane în etate sau persoane cu dizabilități ce locuiesc în comunitate singure fără familie;
- Consiliere apreciativă, încurajarea comportamentelor funcționale/ reușitelor individuale ale apelanților;
- Medierea situațiilor de conflict dintre beneficiarii din instituțiile rezidențiale, dar și dintre beneficiari și angajați;
- Gestionarea conflictelor interpersonale dintre persoanele cu dizabilități și membrii comunității;

**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 **89 apeluri (7%)** a fost inițiată colaborarea interinstituțională cu diverse instituții publice, private .OSC-uri pentru soluționarea cazurilor.

Instituțiile implicate în soluționarea cazurilor au fost:

- Structurile Teritoriale de Asistență Socială (APL I/APL II) – 46 cazuri
- Centre de Plasament Temporar pentru Persoane Adulte cu Dizabilități – 9 cazuri
- OSC-uri din domeniu social - 8 cazuri
- Instituții medicale și Centrele Medicilor de Familie (IMSP) – 7 cazuri
- Consiliul Național Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (CNDDCM) – 7 cazuri
- Institutul de Medicină Urgentă – 2 cazuri
- Direcția Municipală a Protecției Copilului – 2 cazuri
- Institutul de Neurologie și Neurochirurgie – 1 caz
- Spitalul de Dermatologie și Maladii Comunicabile – 1 caz
- Oficii Poștale – 1 caz
- S.A. MOLDTELECOM – 1 caz
- Consiliul Raional – 1 caz

În rezultatul analizei apelurilor recepționate din instituțiile rezidențiale, servicii sociale, comunitate, consilierii Serviciului au identificat **16 cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități:**

Art.28. Dreptul la condiții bune și protecție socială – 8 cazuri;

Art.25. Dreptul la sănătate – 6 cazuri;

Art.21. Dreptul la Libertatea de opinie, expresie și accesul la informație – 1 caz;

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;
- Reclamarea către CNDDCM pentru înlăturarea unei neconcordanțe existente în certificatul de dizabilitate nou eliberat, unde era indicat că persoanei i s-a atribuit grad accentuat, iar în concluziile programului individual de reabilitare era indicat că persoana este încadrată în grad sever de dizabilitate;
- Intervenție către structura teritorială a CNDDCM pentru înlăturarea unor bariere apărute în momentul depunerii dosarului pentru încadrarea primară în grad de dizabilitate a unui copil cu autism, problemă apărută în urma unei comunicări ineficiente dintre angajații structurii și părinții copilului;
- Intervenția către medicul de familie și medierea privind eliberarea Fișei de trimitere „Forma-088-e”, unei persoane care necesita inițierea procedurii de perfectare a dosarului pentru stabilirea gradului de dizabilitate, iar medicul refuza să ofere certificatul dat;
- Facilitarea plasării în cadrul unei instituții medicale a unei persoane cu șold endoprotezat bilateral, inabilitatea componentelor protezei pe stânga, persoană cu două intervenții chirurgicale anterior, în condițiile în care starea de sănătate a persoanei după ultima intervenție chirurgicală se agrava, iar medicii refuzau internarea repetată;
- Intervenție către Institutul de Medicină Urgentă privind internarea repetată a unui pacient ce suportase o intervenție chirurgicală și ca rezultat starea de sănătate se agravase și la solicitarea de a fi internat a fost refuzat.
- Colaborarea cu Institutul de Neurologie și Neurochirurgie privind internarea unei persoane care necesita un preparat indispensabil și la moment se administrează doar în staționar sub supravegherea personalului medical;
- Intervenție către Spitalul de Dermatologie și Maladii Comunicabile în cazul unei persoane cu dizabilități care a fost tratată inuman de către personalul medical ceea ce contravine normelor de etică și dantologiei profesionale.
- Facilitarea accesului persoanelor cu dizabilități la produse de igienă/scutece;
- Ghidarea persoanelor cu dizabilități severe în procesul de accesare a serviciului social asistență personală;
- Intervenție către DGASPF, referitor la plata unică cu caracter specific în cuantumul de 3000 lei, oferit

- angajaților din sectorul public care sunt salariați conform Legii salarizării 270/2018. Sesizare de la o persoană care este angajată pe post de asistent personal și nu a beneficiat de plata dată;
- Intervenție către Structura teritorială de asistență socială privind stabilirea compensației pentru serviciile de transport persoanelor cu dizabilități;
  - Medierea situațiilor de conflict dintre asistentul social și persoanele cu dizabilități în vederea accesului la serviciile și prestației sociale;
  - Ghidarea persoanelor cu dizabilități în procesul de depunere a cererii pentru acordarea ajutorului social/APRA, ajutorul pentru perioada rece a anului;
  - Intervenție către asistentul social comunitar privind acordarea suportului de criză în valoare de 4900 lei din fondurile Agențiilor ONU, unei familii aflate în dificultate;
  - Colaborarea cu primari de localități, asistenții sociali comunitari, pentru a asigura transportul lemnelor de foc la domiciliul persoanelor cu grad sever, vârstnicilor solitari.
  - Identificarea unei soluții rezonabile în situația unei persoane cu probleme de sănătate mentală severă care necesită supraveghere permanentă, și locuiește de una singură, prin demararea procesului de încadrare în serviciul social „Asistență personală”.
  - Suport în accesarea serviciilor de asistență juridică garantată de stat;
  - Identificarea unei soluții pentru o persoană în etate, imobilizată la pat, pentru ca persoana de suport să îi poată reprezenta interesele în raport cu CNAS;
  - Solicitare către administrația oficiului poștal pentru a întreprinde verificări în cazul în care persoana nu putea ridica alocația de dizabilitate, invocându-i-se că în sistemul electronic figurează că alocația a fost ridicată. În urma intervenției consilierului SATGPD s-a identificat unde era problema și cazul a fost soluționat;
  - Intervenția către S.A. MOLDTELECOM în privința înlăturării unor probleme tehnice privind accesul la serviciile de telefonie fixă pentru o persoană cu grad sever;
  - Intervenția către administrația CPTPD în cazul unor reclamații parvenite din partea beneficiarilor față de calitatea și cantitatea alimentelor oferite persoanelor din instituție.

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

SATGPD continuu să ofere suport în continuare persoanelor cu dizabilități, familiilor acestora, persoanelor în etate, refugiate din Ucraina. Astfel pe parcursul primului trimestru al anului 2023 au fost recepționate **93 apeluri** de la persoanele din Ucraina. Prin intermediul serviciului persoanele au beneficiat de:

- Suport informațional privind posibilitatea de a beneficia de servicii medicale primare și de urgență, medicamente compensate; consultații medicale la medicul de profil;
- Colaborarea cu Asociația Tinerilor cu Diabet (DIA) în vederea asigurării persoanelor cu diabet zaharat cu insulină, aparate de glucometre, teste de măsurare a glicemiei; consultația endocrinologului;
- Facilitarea pentru beneficia de servicii de reabilitare pentru copii cu dizabilități;
- Identificarea de locuri de cazare pentru persoanele cu dizabilități severe;
- Date de contacta ale organizațiilor ce oferă produse alimentare, materiale textile, material pentru încălzire; produse de igienă, vouchere pentru îmbrăcăminte și produse alimentare;
- Ghidarea în accesarea serviciilor medicale prestate de către Centrele Comunitare de Sănătate Mintală;
- Facilitarea de a beneficia de transport accesibil pentru persoanele cu dizabilități;
- Informații privind procesul de obținere a protecției temporare.

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

---

din nordul și sudul RM au beneficiat de materiale de încălzire (brichete de biomasă, lemne, cărbune), materiale textile, medicamente, produse alimentare, vouchere produse de igienă și haine.

## CONCLUZII

1. În perioada 23 ianuarie -31 martie cel mai mare număr de apeluri recepționate la SATGPD au ținut de problemele legate de mecanismul de acordare a suportului criză din Fondurile Agențiilor ONU. Problemele sesizate de cetățeni la acest subiect țin de modalitățile de recuperare a codului unic de transfer în cazul în care SMS-ul a fost șters, bariere la identificarea codului transferului în cazul persoanelor care nu au telefon mobil, dificultăți majore de ridicarea banilor în cazul persoanelor imobilizate care nu pot fi transportate, dificultatea de a fi incluși în liste suplimentare beneficiarii care conform veniturilor și al gradului de vulnerabilitate se încadrează în criteriile de eligibilitate privind acordarea suportului de criză, și care dintr-o scăpare, sau o eroare tehnică nu au fost incluse în listele inițiale, nemulțumirea persoanelor că nu se regăsesc în listele de distribuire deși sunt în situație dificilă, sesizări prin care s-a comunicat că au beneficiat de suport persoanele fără grad de vulnerabilitate și cu nivel de trai ridicat. Linia Verde 080010890, destinată suportului de criză, fiind supraîncărcată și beneficiarii fiind nevoiți să sune încontinuu pentru a putea lua legătura cu un operator, fapt care îi nemulțumește și îi derutează.
2. Pe parcursul lunilor ianuarie-februarie un număr semnificativ de apeluri survenite la SATGPD din partea populației viza problema acordării gradului de vulnerabilitate energetică. Apelanții au sesizat că, deși au venituri modeste condiționate de dizabilitate, au obținut grad de vulnerabilitate mediu sau scăzut și întâmpinau dificultăți la verificarea informației privind corectitudinea acordării gradului de vulnerabilitate. Menționăm că apelanții au comunicat că consilierii de la Linia Verde 08005000 destinată platformei [www.compensatii.gov.md](http://www.compensatii.gov.md) nu răspundeau la apelurile cetățenilor și nici nu primeau răspunsuri la e-mailurile expediate.
3. În continuare sunt în creștere numărul de apeluri ce țin de activitatea CNDDCM. Persoanele cu dizabilități raportează faptul că au obținut un grad de dizabilitate inferior, decât cel precedent, cu toate că starea lor de sănătate fie a rămas aceeași, fie că s-a înrăutățit. Cetățenii nu primesc o concluzie argumentată din parte CNDDCM privind criteriile care au stat la baza acordării gradului de dizabilitate. De asemenea, sunt rețineri la termenii de examinare a dosarelor și expedierea răspunsurilor către persoane, omiteri în indicarea recomandărilor în Programul individual de reabilitare și incluziune socială. Linia verde a serviciului fiind supra solicitată nu răspunde la apelurile cetățenilor, din acesta cauză cetățenii întâlnesc dificultăți privind procedura de depunere și examinare a dosarului.
4. O problemă invocată de către persoanele cu dizabilități în apeluri, ține de perfectarea în termeni a dosarului medical ce urmează să fi depus la CNDDCM pentru stabilirea gradului de dizabilitate. Cauzele invocate de apelanți referitor la problema dată sunt: din lipsă de specialiști, Centrele medicilor de familie eliberează cu întârziere fișa de trimetre F-088 /e, timpul mare de așteptare pentru programările la medicii de profil.
5. O altă problemă care se conturează în urma apelurilor venite din partea cetățenilor, ține de comunicarea ineficientă a asistenților sociali comunitari cu beneficiarii, aceștia reclamând deseori că funcționarii respectivi manifestă un comportament arogant față de persoanele cu dizabilități și față de persoanele în etate, sau din alte grupuri vulnerabile din comunitate. Deseori, din cauza acestui tip de comunicare ineficientă, populația renunță a mai solicita să beneficieze de anumite prestații sau servicii sociale, care conform legii li se cuvin, sau dimpotrivă unii oamenii manifestă neîncredere și devin suspicioși acuzându-i pe funcționari ca fiind corupți și că își favorizează rudele că beneficiază pe nedrept de servicii și prestații sociale.
6. Se remarcă un număr constant de apeluri de la persoanele cu grad sever de dizabilitate,



imobilizate, din diferite raioane ale țării, care nu beneficiază într-o perioadă rezonabilă de timp de serviciul social „Asistență personală”. Astfel, multe dintre aceste persoane, care se află într-o stare gravă de sănătate, riscă nici să nu mai beneficieze de aceste servicii deoarece termenul de așteptare de 2-3 ani, este unul prea mare. Subliniem faptul că aceleași categorie de persoane din mun. Chișinău beneficiază de acest serviciu într-o perioadă rezonabilă, de 2-3 luni din momentul depunerii cererii, deoarece există resurse financiare pentru acoperirea acestui serviciu. Această situație, în care același serviciu social, dispune de resurse financiare în capitală, iar pentru restul țării, resursele sunt limitate, reprezintă o situație discriminatorie față de cei din raioanele țării, problemă care necesită a fi rezolvată.

7. Problemă majoră sesizată de către apelanți este insuficiența sau chiar lipsa personalului din domeniul social: asistenți sociali comunitari, lucrători sociali, asistenți personali, ceea ce afectează în mod direct persoanele din grupurile vulnerabile (persoane cu dizabilități, persoane în etate) care nu pot să beneficieze de servicii necesare acestora. Cauza lipsei specialiștilor din domeniul dat sunt salariile mici raportate la volumul mare de lucru.
8. O altă problemă sesizată este accesarea serviciilor balneo-sanatoriale de către persoanele cu dizabilități în termeni de trei ani. În apelurile recepționate la SATGPD apelanții au comunicat că sunt în așteptarea biletelor sanatoriale pe parcursul la 5-6 ani.
9. În perioada de raportare se remarcă o scădere a numărului de conflicte iscate dintre beneficiarii din centrele de plasament precum și cu personalul ce activează în cadrul acestor instituții rezidențiale.
10. 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.
11. Pe parcursul lunilor ianuarie-martie persoanelor cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoane în etate au beneficiat de suport psihologic pentru depășire unor situații dificile, satisfacerea necesității de comunicare, identificarea resurselor persoanele pentru a face față dificultăților și asumarea pentru anumite decizii luate.

**Raport realizat de manager SATGPD, Diana Tudos**

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

13 aprilie 2023

