

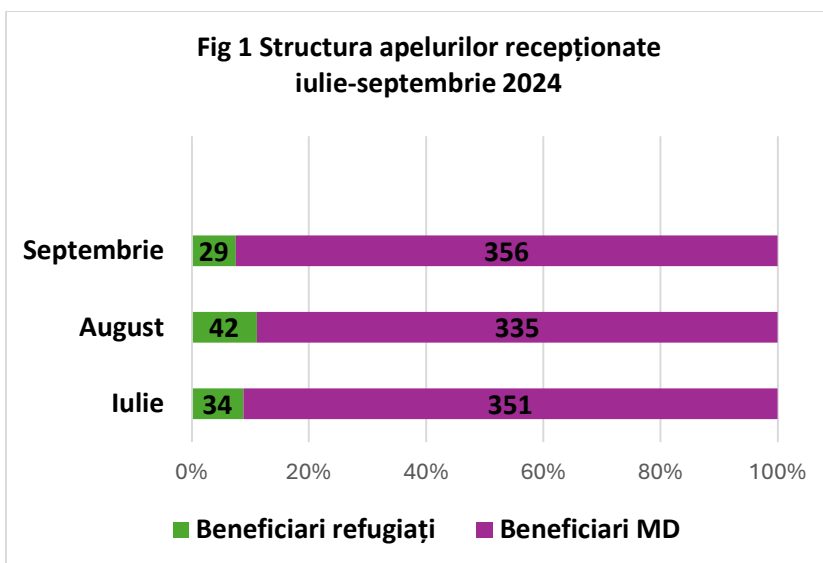


**RAPORT DE ACTIVITATE**  
**Iulie - Septembrie 2024**

**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**.

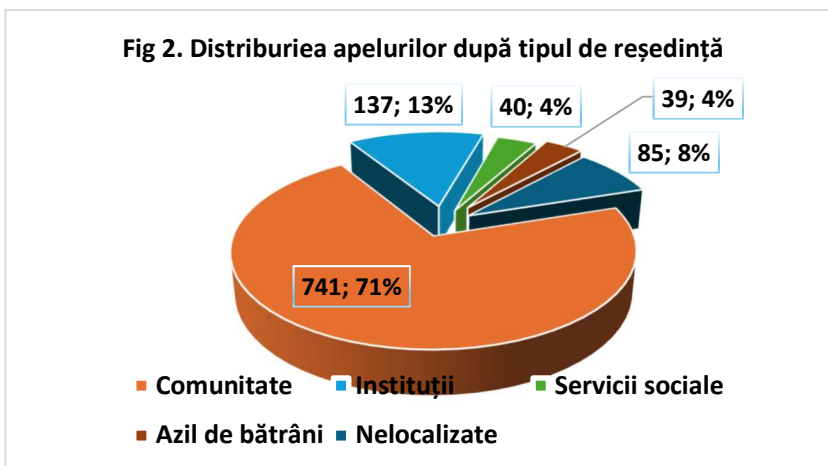
În perioada iulie - septembrie 2024, consilierii SATGPD au înregistrat un total de **1147 de apeluri**. Aceste apeluri au provenit atât de la persoanele cu dizabilități și membrii familiilor acestora din Republica Moldova, cât și de la persoanele cu dizabilități refugiate din Ucraina. Din totalul apelurilor primite, **1042 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**).



**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, **741 apeluri (71%)** sunt din comunitate, **137 apeluri (13%)** sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), **40 apeluri (4%)** din serviciile sociale de tip Locuință Protejată, **39 apeluri (4%)** din azilurile de bătrâni. În cazul a **85 apeluri (18%)** locația nu a fost posibil de determinat (**Fig.2**).



## II. Distribuția apelurilor după profilul teritorial

Cele **741 apeluri (71%)** din comunitate, au fost recepționate din următoarele localități:

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

Raion	Apeluri	Raion	Apeluri
Chișinău	195	Telenești	15
Călărași	43	Ștefan Vodă	14
Bălți	41	Hîncești	13
Sângerei	30	Cahul	12
Strășeni	29	Dondușeni	11
Cimișlia	29	Glodeni	11
Drochia	27	Căușeni	10
Fălești	25	Criuleni	9
Ungheni	24	Taraclia	8
Cantemir	21	Șoldăneșt	7
Edineț	20	Leova	6
Ialoveni	20	Rezina	4
Soroca	19	Briceni	3
Nisporeni	19	Basarabeasca	3
Ocnița	19	Rîșcani	2
Orhei	18	Comrat	2
Florești	16	Dubăsari	1
Anenii Noi	16		

Apelurile parvenite din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD) și din cadrul Serviciilor sociale Locuință 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)

- CPTPD Bălți (120 apeluri)
- CPTPD Cocieri (7 apeluri)
- CPPVPD Chișinău (7 apeluri)
- CPTPD Bădiceni (3 apeluri)
- Azil de bătrâni Ungheni (39 apeluri)

## Serviciilor Locuință Protejată (LP)

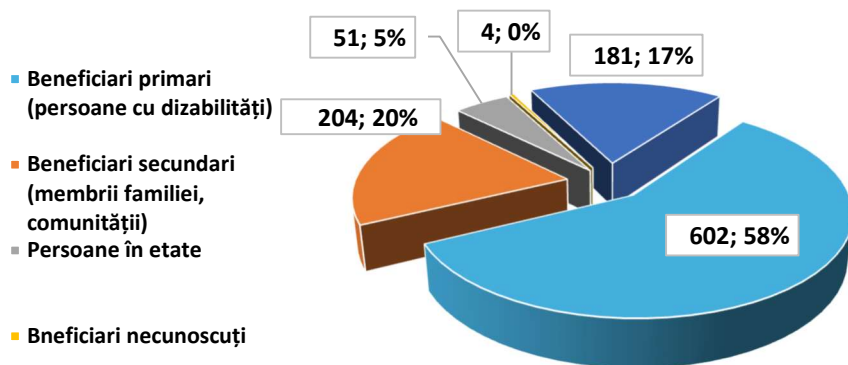
- LP din s. Pârlița, r-nul Bălți (36 apeluri)
- LP Cocieri (3 apeluri)
- LP Orhei (1 apeluri)

### III. Distribuția apelurilor după profilul apelanților

În perioada de raportare au fost înregistrate **549 apeluri primare** (53% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD, alte **493 apeluri** (47% din totalul apelurilor) sunt

repetate, persoanele au accesat serviciul repetat. Din numărul total de apelanți, **602 (58%)** au fost persoane cu dizabilități, **204 (20%)** au fost beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității ce au solicitat, informații, suport pentru persoanele cu dizabilități), **51 (5%)** au fost persoane în etate, **4 (0%)** apeluri necunoscute, nu a fost

Fig.3 Distribuția apelurilor după tipul de beneficiari

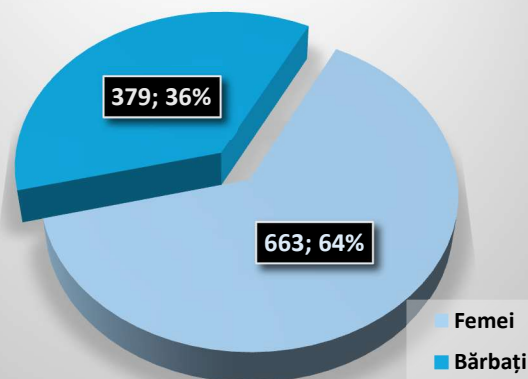


posibil de identificat tipul de beneficiar, deoarece apelanții nu au dorit să răspundă la această întrebare, iar **181 (17%)** apeluri au fost catalogate drept irelevante serviciului, însă persoanele au fost redirecționate către serviciile de care aveau nevoie (Fig.3).

### IV. Distribuția apelurilor conform indicatorilor demografici

În perioada iulie-august 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 **1042 de apeluri** înregistrate, **663 apeluri (64%)** au fost inițiate de către femei, în timp ce **379 apeluri (36%)** au fost realizate de către bărbați. Această discrepanță indică o diferență de 28 % între numărul de apeluri efectuate de către femei și cel efectuate de către bărbați (Fig.4).

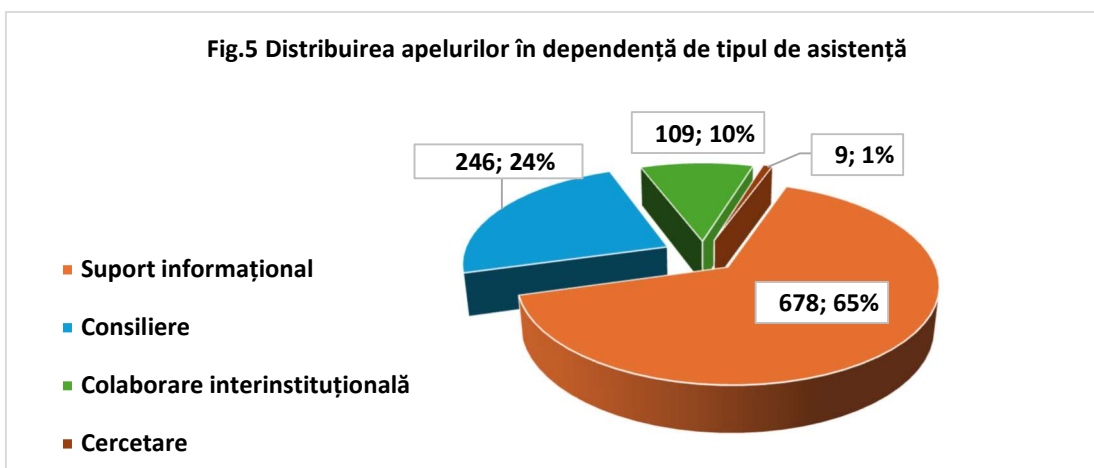
Fig.4 Distribuția apelurilor telefonice în funcție de gen



## V. Distribuția apelurilor conform tipului de asistență

Apelurile parvenite în perioada de raportare au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de **1042 apeluri** preluate (**Fig.5**):

- **678** apeluri (65%) a fost oferit *suport informațional* în diverse domenii, fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- **246** apeluri (24%) a fost oferit *servicii de consiliere*, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;
- **109** apeluri (10%) 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;
- **9** apel (1%) - *apeluri de cercetare*, prin aceste apeluri persoanele au testat funcționalitatea serviciului și nu au abordat o problemă relevantă.



### Caracteristica apelurilor telefonice în funcție de asistența acordată

**Apeluri de informare:** Suportul informațional reprezintă o activitate-cheie a SATGPD pentru asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități, membrii familiilor acestora la drepturile, serviciile și facilitățile esențiale. Prin furnizarea de informații detaliate și actualizate într-o varietate de domenii, acest serviciu este un instrument esențial în eforturile de îmbunătățire a calității vieții pentru persoanele cu dizabilități și familiile acestora și promovarea incluziunii sociale pentru această categorie de persoane. Apelurile prin care persoanelor li se oferă suport informațional durează în medie **10 - 15 minute**. În situațiile în care apelul este efectuat de către persoanele cu dizabilități intelectuale, persoanele cu dificultăți de exprimare, persoane cu sănătate mintală, persoane în etate un apel durează în jur de **20-30 minute**. În perioada iulie-septembrie s-au înregistrat un total de **678 de apeluri (reprezentând 65% din totalul de apeluri)** în care persoanele au beneficiat de suport informațional. Beneficiarii SATGPD au solicitat și au primit asistență informativă cu privire la diverse aspecte:

- Informații despre serviciile și prestațiile sociale pentru persoanele cu dizabilități. Modalitățile de accesare a ajutorului social.
- Condițiile de acordare a pensiei de dizabilitate, stagiul de cotizare, actele necesare, recalcularea pensiei de dizabilitate, motivele sistării pensiei.
- Condițiile și criteriile de acordare a pensiei de urmaș pentru persoanele cu dizabilități și familiile acestora.

- Modalitatea de încadrare în serviciul social asistență personală, îngrijire la domiciliu, criteriile de eligibilitate.
- Legislația muncii privind angajarea persoanelor cu dizabilități și protecția drepturilor angajatului. Detalii despre oportunitățile de integrare profesională și suportul disponibil pentru găsirea unui loc de muncă adaptat.
- Procedura de stabilire primară, repetată a gradului de dizabilitate, urgentarea procesării dosarelor și modalitatea de contestare a deciziei CNDDCM privind stabilirea gradului de dizabilitate. Examinarea medicală la domiciliu pentru stabilirea gradului de dizabilitate: condiții de solicitare și criterii de eligibilitate.
- Procedura de restabilire a certificatului de dizabilitate.
- Tipurile de servicii de reabilitare disponibile și modul de accesare a acestora.
- Modalitatea de a beneficia de medicamente și dispozitive medicale compensate.
- Accesarea serviciilor medicale de endoprotezare și aparate auditive.
- Accesarea serviciilor balneo sanatoriale pentru persoanele cu dizabilități și perioadele de așteptare necesare pentru a beneficia de aceste servicii.
- Serviciile de transport adaptat pentru persoanele cu dizabilități și cum se poate accesa acest tip de suport.
- Procedura de plasare a unui beneficiar (persoană a străzii) în cadrul unui centru de găzduire.
- Accesul la educație al copiilor preșcolari cu dizabilități.
- Facilități de accesare a transportului public pentru persoanele cu dizabilități.
- Facilitățile fiscale și vamale la importul mijloacelor de transport pentru persoanele cu dizabilități.
- Informații privind întârzierile acordării indemnizației de transport.
- Instituirea măsurii de ocrotire judiciară pentru persoane cu dizabilități, termenii de stabilire.
- Orientarea privind mecanismul de ridicare a sechestrului de pe conturile bancare sociale.
- Date de contact ale instituțiilor competente în cazuri de violență domestică.
- Date de contact ale organizațiilor care furnizează produse de îngrijire (scutece, pansamente, etc.) pentru persoanele imobilizate și cu maladii în stadii terminale.
- Date de contact ale CNDDCM, MS, MMPS, CNAM, CNAS, CTAS, CDPD, CNAJ, UNEJ și organizații neguvernamentale ce prestează servicii pentru persoanele cu dizabilitate.

**Apeluri de consiliere:** Un alt tip de suport de care pot beneficia persoanele apelând la SATGPD este **consilierea psihologică primară**, care are scopul de a ajuta persoanele să gestioneze mai bine emoțiile, problemele, oferindu-le un spațiu sigur și empatic pentru discuții. În general, apelurile pentru consiliere necesită alocarea unui timp mai mare, de aproximativ **30-50 de minute**, pentru a asigura o discuție detaliată și de calitate, adaptată nevoilor fiecărei persoane. Persoanele revin repetat pentru a beneficia de suport psihologic. În cazul a **246 de apeluri (24%)**, persoanele au beneficiat de servicii de consiliere. Ca și în trimestrul anterior, stările de neliniște și nesiguranță cu privire la viitorul lor, sunt principalele motive pentru care persoanele cu dizabilități din comunitate au solicitat consiliere la SATGPD. Pentru a ajuta la reducerea acestor emoții negative, li s-a acordat suport psiho-emoțional, în care s-au validat emoțiile și s-au identificat pașii pe care să-i urmeze pentru a diminua frica, anxietatea și stresul. De asemenea, s-a oferit sprijin psiho-emoțional persoanelor în vârstă și celor care se confruntă cu tensiuni în relațiile cu membrii familiei, pentru a le satisface nevoile de comunicare și susținere emoțională. Persoanele cu dizabilități care se simțeau izolate au beneficiat de consiliere și au primit sprijin pentru satisfacerea nevoilor lor de comunicare și susținere.

Problemele psihologice frecvent abordate în cadrul SATGPD în perioada iulie- septembrie:

**Anxietate și stres:** Multe persoane se confruntă cu anxietate legată de viitor, sănătate sau aspecte financiare. Consilierea ajută la identificarea și gestionarea acestor emoții.

**Depresie:** Sentimentele de tristețe, singurătate sau lipsă de speranță sunt frecvente. Sprijinul telefonic oferă un spațiu sigur pentru a explora aceste sentimente.

**Probleme de relaționare:** Relațiile tensionate cu membrii familiei, prietenii sau angajații instituțiilor pot provoca frustrare și confuzie. Intervențiile se concentrează pe comunicare și soluționarea conflictelor.

**Sentimente de izolare:** Persoanele cu dizabilități se simt excluse din comunitate. Consilierea ajută la dezvoltarea unor strategii pentru a îmbunătăți interacțiunile sociale.

**Frica de stigmatizare:** Teama de a fi judecat sau discriminat afectează starea de bine. Consilierea oferă instrumente pentru a face față acestor temeri.

**Dificultăți în adaptarea la schimbări:** Schimbările în viața personală, cum ar fi o deteriorare a stării de sănătate sau modificări în mediu, pot genera stres. Consilierii ajută la formularea unor planuri de adaptare.

**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 **109 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 – 33 cazuri
- Centre medicale/spitale – 15 cazuri
- Centre de Plasament Temporare pentru Persoane Adulte cu Dizabilități – 13 cazuri
- Asistenți sociali comunitari – 10 cazuri
- Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă – 6 cazuri
- Echipa mobilă Keystone Moldova – 6 cazuri
- APL de nivel 1 - 5 cazuri
- Inspectoratul de poliție/ MAI – 5 cazuri
- CNAS/CTAS – 4 cazuri
- ATAS – 3 cazuri
- Agenția pentru Gestionarea Serviciilor pentru Specializare Înaltă – 3 cazuri
- Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 – 3 cazuri
- Executor judecătoresc – 3 cazuri
- Centrul Republican de Asistență Psihopedagogică – 2 cazuri
- Administrația fabricii de covoare Ungheni – 2 cazuri
- Agent Economic, Premier Energy – 2 cazuri
- CNAM – 1 caz
- Consiliului Norvegian pentru Refugiați – 1 caz
- Institutul pentru Drepturile Omului - 1 caz
- Ministerul Sănătății – 1 caz
- Centrul de expertiză medico-psihiatrică – 1 caz
- Consiliul raional – 1 caz
- Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale – 1 caz
- Biroul Vamal – 1 caz
- Procuratura – 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

iulie-septembrie au fost efectuate **204 apeluri de ieșire** pentru cele **109 de cazuri** în care a fost nevoie de colaborare interinstituțională. De asemenea au fost expediate **9 demersuri**. 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.

Cazurile de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități au fost sesizate atât de persoanele cu dizabilități cât și membrii familiei acestora, persoane din comunitate. În rezultatul analizei apelurilor recepționate din instituțiile rezidențiale, servicii sociale, comunitate, consilierii Serviciului au identificat 86 situații 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 un nivel de trai adecvat și la protecția socială. – *51 cazuri*

Art.25 - Dreptul la Sănătate – *16 cazuri*

Art.16 Protecție împotriva exploatării, violenței sau abuzului - *6 cazuri*

Art.26 Dreptul la recuperare și dezvoltare - *3 cazuri*

Art.12 Accesul la justiție - *3 cazuri*

Art.24 Dreptul la educație – *3 cazuri*

Art.5 Egalitate și nediscriminare – *2 cazuri*

Art. 26 - Abilitarea și reabilitarea - *1 caz*

Art. 13 - Accesul la justiție – *1 caz*

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

- Discuție cu reprezentantul ATAS pentru corectarea unor erori care împiedica o persoană să primească indemnizația de transport.
- Colaborare cu reprezentanții Centrului de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități pentru a aborda comportamentul violent manifestat de un angajat față de un beneficiar.
- Solicitare către Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte) de a lua măsuri în cazul unui beneficiar care a agresat și amenințat alți beneficiari ai centrului.
- Colaborare cu CTAS pentru a oferi sprijinul necesar în perfectarea documentelor pentru un copil încadrat primar în grad de dizabilitate, care nu beneficia de alocația de îngrijire și însoțire.
- Solicitare către reprezentanții Biroului Vamal pentru a acorda sprijin unei persoane cu dizabilitate severă în vederea ridicării sechestrului de pe contul social, rezultat în urma importului unui autoturism.
- Cooperare cu Centrul de Expertiză Psihiatrică Medico-Legală pentru realizarea expertizei psihiatrice necesare instituirii tutelei unui beneficiar care a atins vârsta majoratului, dar care nu are capacitate de înțelegere astfel familia nu putea să primească alocație de dizabilitate.
- Cerere către CMF pentru efectuarea investigații medicale unei persoane cu dizabilități care suferă de o maladie oncologică, în situația în care a fost refuzată să i se facă investigația.
- Adresare către furnizorul de energie electrică pentru remedierea unei defecțiuni la rețeaua electrică care alimenta un bloc unde locuia o persoană cu dizabilități.
- Solicitare către Procuratură pentru a întreprinde măsurile legale necesare în investigarea unui caz de vătămare corporală asupra unei persoane cu dizabilități.
- Demers către CMF pentru a oferi servicii medicale la domiciliu unei persoane cu dizabilitate severă și supraponderală, care nu este deplasabilă.
- Cooperare cu Serviciul de urgență 112 și Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale pentru a asigura ridicarea la etajul 5 al blocului de locuit a unei persoane cu dizabilitate severă,

imobilizată, externată din spital și care nu putea fi ridicată în alt mod, din cauza că casa de locuit nu dispune de ascensor.

- Facilitarea accesului persoanei cu dizabilități la serviciile juridice garantate de stat.
- Referire către echipa mobilă din cadrul proiectului implementat de Keystone Moldova pentru acordarea produselor de igienă personală (scutece) și echipamente asistive persoanelor cu dizabilități din Republica Moldova
- S-a realizat colaborarea cu autoritățile locale și Asociația Națională a Bolnavilor de Tuberculoză din RM pentru reînnoirea actului de identitate al unei persoane cu dizabilitate aflată în situație de vulnerabilitate maximă și internarea acestuia într-o instituție medicală.
- Colaborare cu asistentul social comunitar, reprezentanții băncii, STAS și oficiul poștal pentru a facilita accesul persoanei la compensația de transport. S-a reușit informarea și îndrumarea persoanei pentru a-și primi indemnizația la transport, fiind anunțată cu privire la pașii necesari pentru a accesa aceste fonduri.
- S-a desfășurat o cooperare activă cu reprezentanții CTAS și STAS pentru a corecta o eroare administrativă legată de emiterea foii sanatoriale.
- Demers către ATAS, STAS și Primăria pentru identificarea unui serviciu social, pentru o persoană care suferă de demență, care să-i asigure îngrijirea și suportul de care are nevoie.
- Intervenție în cazul în care s-a raportat că o persoană cu dizabilități a fost agresată de către asistentul său personal, având capul umflat și dificultăți de alimentație. Consilierul a considerat că este o situație de risc și a solicitat intervenția poliției și ambulanței. Echipele de intervenție nu au găsit dovezi de agresiune. S-a transmis cazul spre monitorizare șefului serviciului de asistență personală.
- Intervenție în situația raportată de o persoană cu probleme de sănătate mintală care a semnalat că copiii din localitate aruncă pietre în casa sa și îl sperie. În urma acestei situații, a fost expediat demers către Inspectoratul de Poliție pentru a investiga și rezolva problema. Se așteaptă intervenția autorităților competente pentru a asigura protecția și siguranța persoanei afectate.
- Facilitarea accesului la asistență juridică pentru a reprezenta persoana cu dizabilitate în cadrul Consiliului pentru Egalitate, după ce aceasta a fost tratată discriminatoriu de către taxatoare în transportul public din municipiul Chișinău.
- SATGPD a fost informat despre dificultățile întâmpinate de părinții unui copil cu dizabilitate accentuată în găsirea unei instituții de învățământ la zi după absolvirea școlii primare. Intervenția SATGPD a implicat instituțiile competente, inclusiv CRAP, SAP și Direcția de Educație. Drept rezultat, copilul a fost înmatriculat cu succes într-o școală care oferă educație zilnică și sprijin corespunzător pentru nevoile sale educaționale.
- Colaborarea cu autoritatea publică locală în vederea identificării unei soluții locative pentru o persoană în etate cu deficiențe de vedere și boli cronice, a cărei locuință este avariata și necesită reparații urgente, neavând un spațiu locativ adecvat pentru perioada rece a anului și pe termen lung.
- Intervenție către CTAS, în vederea clarificării neacordării alocației de dizabilitate în luna iunie unui copil încadrat în grad sever de dizabilitate. S-a identificat o eroare în sistem referitor la stabilirea corectă a datelor de către CNDDCM, ceea ce a dus la suspendarea alocației de dizabilitate. Din cauza acestei erori, reprezentanții CTAS, i-au recomandat mamei să efectueze re-examinarea gradului de dizabilitate. În consecință, deoarece nu s-a efectuat legătura causală între certificatul vechi și cel nou, copilul a rămas fără grad de dizabilitate pentru luna iunie și mamei i s-a solicitat restituirea alocației pentru luna respectivă (în contextul în care i s-a efectuat plata în luna august pentru lunile restante). Pe acest caz s-a expediat Demers nr.124 din 13.09.2024 la CTAS Basarabeasca, CNDDCM. În rezultatul sesizării cazului dat către instituțiile responsabile, copilului i s-a stabilit gradul de dizabilitate pe termen nedeterminat până la 18 ani, s-a oferit certificat de dizabilitate prin care s-a făcut legătura causală cu certificatul anterior, astfel



nu va fi necesar ca să fie restituită alocația de dizabilitate pentru luna iunie.

- Contactarea administrației fabricii de covoare Ungheni cu privire la neachitarea indemnizației pentru incapacitate temporară de muncă, indemnizație ce este acordată ca urmare a unui accident de muncă produs în cadrul fabricii. Discuții și negocieri cu reprezentanții fabricii în vederea soluționării datoriei față de beneficiari și asigurarea achitării la timp a indemnizației.
- Acțiune către executorul judecătoresc, polițistul de sector și Centrul Comunitar de Sănătate Mintală pentru clarificarea unei hotărâri judecătorești privind plasarea într-un centru de plasament a unui tânăr cu dizabilitate mintală. Motivul invocat este că acesta locuiește în casa unei mătuși și ar prezenta un potențial pericol pentru comunitate. Consilierul a colaborat cu autoritățile competente și cu mătușa tânărului, convingând-o de importanța integrării acestuia în comunitate.
- Solicitare către medicul de familie și asistentul social comunitar pentru acordarea serviciilor medicale la domiciliu unei persoane în etate cu diverse boli cronice, care se deplasează cu dificultate. Asistentul social comunitar a fost implicat în monitorizarea situației, asigurându-se că medicul de familie a oferit serviciile medicale la domiciliu.
- Intervenție către Ministerul Sănătății pentru soluționarea acordării unei îndreptări din partea medicului neurolog, necesară plasării într-o instituție medicală (Centrul Mamei și a Copilului) a unui copil încadrat în grad sever de dizabilitate, diagnosticat cu scolioză la vârsta de 14 ani, care prezintă suspiciuni de scleroză multiplă. Prin intervenția consilierului cu reprezentanții Ministerului Sănătății, mama copilului a obținut în regim de urgență trimiterea pentru spitalizare, asigurându-i astfel copilului accesul la tratament specializat.
- Colaborare cu Serviciul 112 în cazul unui apel de tentativă de suicid. Ca rezultat echipajul de poliție și ambulanța s-au deplasat la persoană pentru ai oferi asistența de urgență.
- Suport unei persoane cu dizabilități în elaborarea cererii de apel cu scopul contestării sentinței de judecată în ceea ce privește aplicarea unei pedepse mai severe inculpatului care a supus-o abuzului și ca rezultat și-a pierdut vederea la un ochi.

### **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. În perioada iulie- septembrie au fost recepționate **105 apeluri** de la persoanele din Ucraina. Prin intermediul serviciului, aceștia 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, imobilizată, care necesita spitalizarea, iar medicul de familie refuza sa-i dea îndreptarea pentru spitalizare.
- Informații despre medicamente compensate și posibilitatea de a obține consultații medicale specializate.
- Facilitarea asigurării de echipamente asistive, precum ochelari, bastoane și scaune rulante.
- 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. În perioada iulie-septembrie, SATGPD a înregistrat un număr semnificativ de apeluri (1147), cu o predominanță a celor din comunitate, ceea ce indică o nevoie crescută de asistență și informații din partea persoanelor cu dizabilități și familiilor acestora.
2. 65% dintre apeluri au fost pentru suport informațional, ceea ce sugerează că multe persoane cu dizabilități și familiile acestora caută îndrumare în privința drepturilor și serviciilor disponibile. Aceasta subliniază importanța accesului la informații actualizate și corecte.
3. În cazul la 24% dintre apeluri s-a oferit suport psihologic. 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.
4. 10% din apeluri au implicat colaborarea cu alte instituții, ceea ce evidențiază complexitatea problemelor întâmpinate de persoanele cu dizabilități. Colaborările interinstituționale s-au dovedit esențiale în rezolvarea cazurilor complexe, permițând SATGPD să abordeze problemele mai eficient și să asigure o asistență integrată pentru apelanți.
5. Au fost identificate 86 de cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități, în special în ceea ce privește dreptul la un nivel de trai adecvat. Aceste date subliniază importanța monitorizării și intervenției prompte pentru a proteja drepturile acestei populații vulnerabile.
6. 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.
7. În perioada iulie-septembrie s-a observat o creștere a numărului de apeluri din municipiul Chișinău, provenind de la persoane cu dizabilități severe care necesită a fi puse la rând pentru serviciul social de asistență personală. Reprezentanții Direcțiilor de asistență socială din municipiu refuză să-i înregistreze, invocând faptul că pentru anul 2024 a fost stabilit un moratoriu. În schimb, aceștia îi direcționează către Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă. De la Agenție, persoanele sunt trimise din nou către Direcțiile de asistență socială, creând un cerc vicios care împiedică accesul efectiv la serviciile necesare. În situația creată este necesar ca să fie luate anumite măsuri pentru a rezolva acesta problemă și a asigura respectarea drepturilor persoanelor cu dizabilități la servicii sociale necesare.
8. În continuare, se înregistrează reclamații din partea persoanelor care, în urma procedurii de reconfirmare a gradului de dizabilitate, au primit un grad inferior față de cel anterior sau chiar au avut gradul de dizabilitate anulat. Această situație generează nemulțumiri și confuzie în rândul apelanților SATGPD, care contestă corectitudinea atribuției gradului de dizabilitate. Este evidentă necesitatea unei comunicări mai transparente și detaliate cu beneficiarii, pentru a clarifica motivele schimbărilor și pentru ai asigura de o evaluare corectă și bine fundamentată a gradului de dizabilitate.
9. În urma cooperării cu Serviciul de urgență 112 și Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale pentru asigurarea ridicării la etajul 5 al blocului de locuit a unei persoane cu dizabilitate severă, imobilizată, externată din spital, s-a constatat lipsa unui mecanism clar și eficient de sprijin pentru persoanele în stare gravă care necesită transport și asistență pentru a ajunge la domiciliu. Persoana în cauză nu dispune de un mijloc de transport accesibil și nu beneficiază de condiții adecvate de accesibilitate la locuință. Această situație evidențiază o lacună în sistemul actual de protecție și suport social, subliniind necesitatea unei intervenții din partea autorităților competente. Este necesar să se creeze și să se implementeze proceduri clare pentru

cazurile în care persoanele aflate în stare gravă, imobilizate, sunt spitalizate și ulterior externate. În prezent, aceste persoane nu beneficiază de transport accesibil și nu există un mecanism bine definit care să stabilească cine este responsabil să ofere suport și asistență la momentul externării.

10. La fel ca și în trimestrele anterioare se remarcă un număr constant de apeluri de la persoanele imobilizate, care din lipsă de resurse financiare nu au posibilitatea să-și procure produsele necesare pentru igienă (scutece) și solicită suport din partea SATGPD.
11. Prin intermediul echipei mobile din cadrul IP Keystone Moldova persoanele cu dizabilități severe din Republica Moldova au beneficiat de produse de igienă gen scutece, echipament asistiv.

**Raport realizat de manager SATGPD, Diana Tudos**  
15 octombrie 2024

