

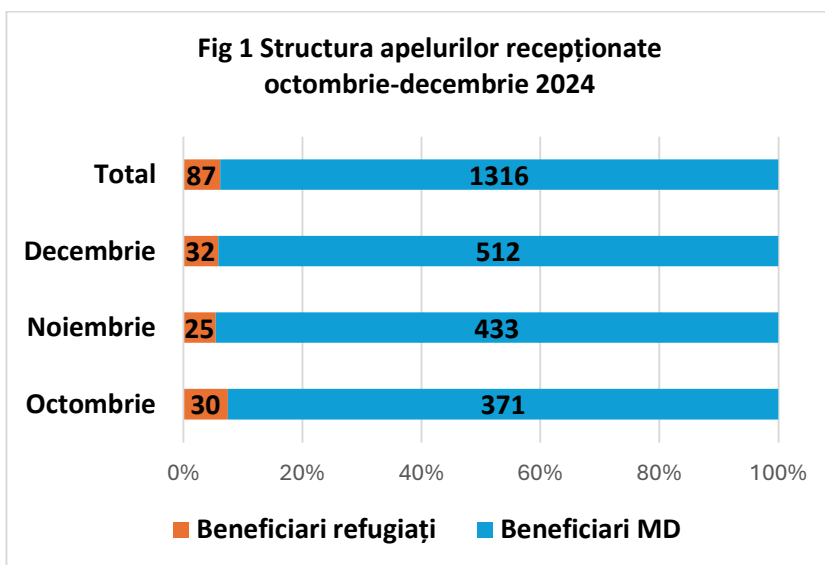


## RAPORT DE ACTIVITATE Octombrie – Decembrie 2024

### 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**.

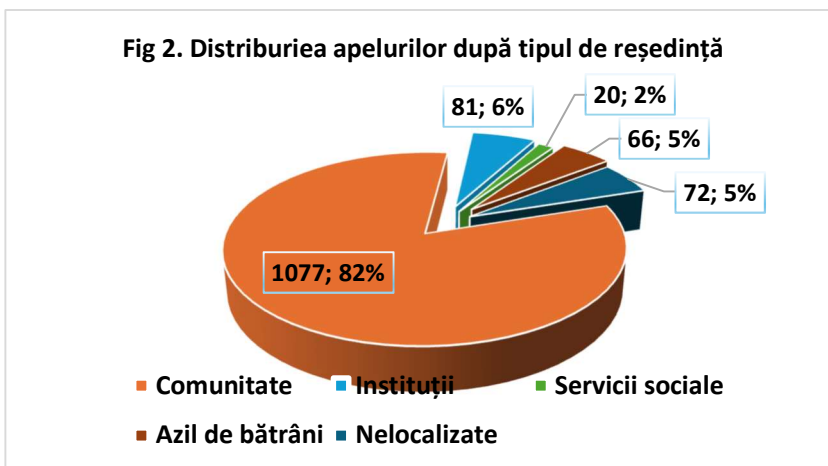
În perioada octombrie–decembrie 2024, consilierii SATGPD au înregistrat un total de **1403 de apeluri**. Aceste apeluri au provenit atât de la persoanele cu dizabilități și membrii familiilor acestora din Republica Moldova, cât și de la persoanele cu dizabilități refugiate din Ucraina. Din totalul apelurilor primite, **1316 apeluri** au fost recepționate de la beneficiarii serviciului din Republica Moldova, în timp ce **87 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 de la persoanele din Republica Moldova, **1077 apeluri (82%)** sunt din comunitate, **81 apeluri (6%)** sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), **20 apeluri (2%)** din serviciile sociale de tip Locuință Protejată, **66 apeluri (5%)** din azilurile de bătrâni. În cazul a **72 apeluri (5%)** locația nu a fost posibil de determinat (Fig.2).



## II. Distribuția apelurilor după profilul teritorial

Cele **1077 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	302	Edineț	22
Bălți	53	Hîncești	22
Nisporeni	47	Telenești	22
Cahul	43	Anenii Noi	21
Soroca	40	Cantemir	21
Fălești	36	Briceni	20
Sîngerei	36	Dondușeni	19
Ungheni	29	Criuleni	17
Strășeni	28	Călărași	15
Florești	27	Rezina	14
Drochia	26	Glodeni	11
Orhei	26	Leova	9
Ștefan Vodă	26	Dubăsari	7
Rîșcani	25	Ocnîța	6
Șoldănești	25	Basarabeasca	3
Căușeni	24	Taraclia	3
Ialoveni	24	Ceadîr Lunga	2
Cimișlia	23	Comrat	2
Șoldănești	25	Transnistria	1
Căușeni	24		
Ialoveni	24		
Cimișlia	23		

Apelurile parvenite din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD), Serviciile sociale Locuință Protejată (LP) și aziluri de bătrâni sunt distribuite în felul următor:

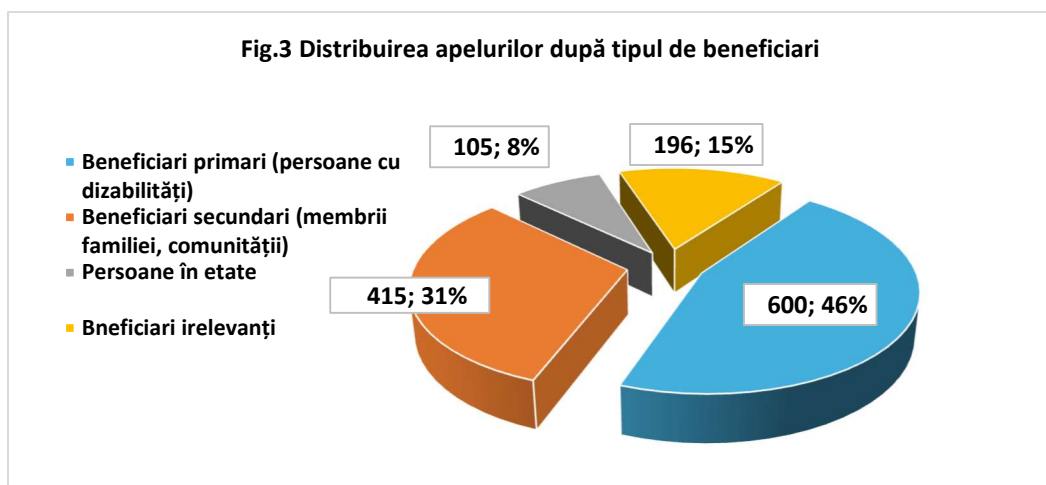
**Tabel 2. Numărul apelurilor în funcție de localizare (din servicii sociale)**

Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD)	Serviciilor Locuința Protejată (LP)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CPTPD Bălți (72 apeluri)</li> <li>• CPTPD Cocieri (9 apeluri)</li> <li>• Azil de bătrâni Ungheni (66 apeluri)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LP din s. Pârlița, r-nul Bălți (15 apeluri)</li> <li>• LP Orhei (5 apeluri)</li> </ul>

### III. Distribuția apelurilor după profilul apelanților

În perioada de raportare au fost înregistrate **786 apeluri primare** (60% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD, alte **530 apeluri** (40% din totalul apelurilor) sunt

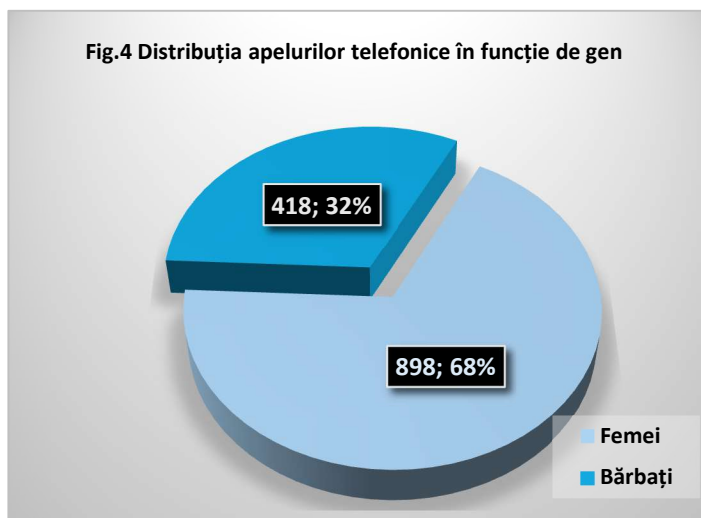
repetate, persoanele au accesat serviciul repetat. Din numărul total de apelanți, **600 (46%)** au fost persoane cu dizabilități, **415 (31%)** au fost beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității ce au solicitat, informații, suport pentru persoanele cu dizabilități), **105 (8%)** au fost persoane în etate, **4 (0%)** apeluri necunoscute, nu a fost



posibil de identificat tipul de beneficiar, deoarece apelanții nu au dorit să răspundă la această întrebare, iar **196 (15%)** 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

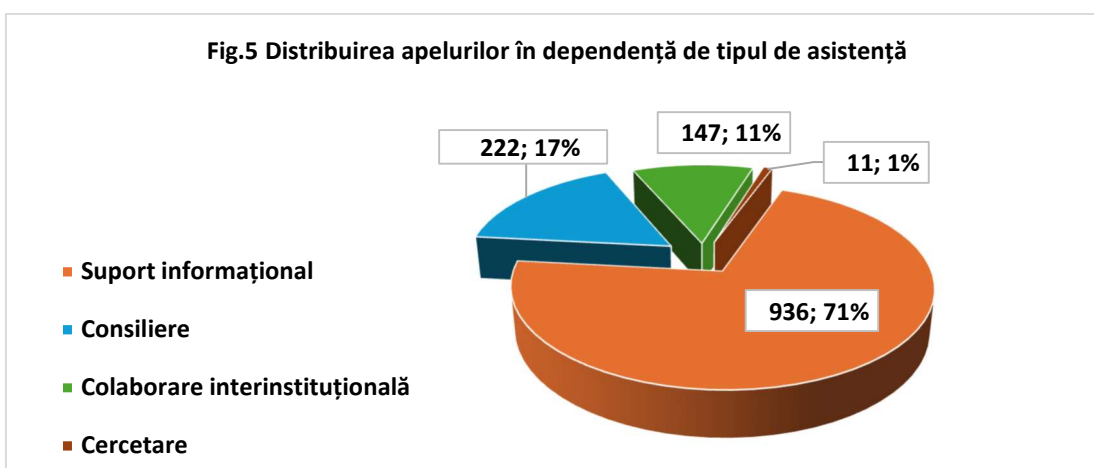
În perioada octombrie-decembrie 2024, se observă o continuitate a tendinței din trimestrele anterioare, în sensul în care femeile continuă să fie mai active în inițierea apelurilor comparativ cu bărbații. Din totalul de **1316 de apeluri** înregistrate, **898 apeluri (68%)** au fost inițiate de către femei, în timp ce **418 apeluri (32%)** au fost realizate de către bărbați. Această discrepanță indică o diferență de **36 %** între numărul de apeluri efectuate de către femei și cel efectuate de către bărbați (Fig.4).



## 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 **1316 apeluri** preluate (**Fig.5**):

- **936** apeluri (71%) a fost oferit *suport informațional* în diverse domenii, fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- **222** apeluri (17%) a fost oferit *servicii de consiliere*, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;
- **147** 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;
- **11** 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 familiilor 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 octombrie-decembrie s-au înregistrat un total de **936 de apeluri (reprezentând 71% 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:

#### 1.Date de contact ale instituțiilor și organizațiilor relevante:

- **Instituții publice:** CNDDCM, MS, MMPS, CNAM, CNAS, CTAS, CDPD, CNAJ, ANAS, ISM, și alte instituții publice care prestează servicii pentru persoanele cu dizabilități.
- **Organizații neguvernamentale:** Organizații care prestează servicii pentru persoanele cu dizabilități, inclusiv furnizori de produse de îngrijire (scutece, pansamente, stome, catetere, unguente etc.).

## **2. Suport informațional referitor la serviciile și prestațiile sociale destinate persoanelor cu dizabilități:**

Criterii de eligibilitate și procedura de încadrare în serviciile sociale:

- Asistență personală
- Îngrijire socială la domiciliu
- Centre de zi
- Centre de plasament pentru vârstnici
- **Ajutor social și compensații:**
- Ajutor social
- Compensații pentru perioada rece a anului
- Compensație pentru transport
- Suport pentru familiile aflate în dificultate
- **Programul de Vouchere pentru Electrocasnice (Eco-vouchere):**
- Criterii de eligibilitate
- Procedura de acordare
- **Servicii balneo sanatoriale:** Accesarea acestora și motivele întârzierilor
- **Plăți unice:**
- Plata unică de 3000 lei și 3300 lei pentru familiile cu copii cu dizabilități severe
- Plata unică de 2300 lei pentru pensionarii cu stagiul de cel puțin 40 de ani
- Plata unică de 1000 lei pentru persoanele cu dizabilități severe de vedere din Chișinău

## **3. Pensie de dizabilitate:**

- **Condițiile de acordare a pensiei de dizabilitate:**
- Stagiul de cotizare
- Acte necesare
- Motivele sistării pensiei de dizabilitate

## **4. Procedura de stabilire a gradului de dizabilitate:**

- **Modalitatea de stabilire inițială și repetată a gradului de dizabilitate:**
- Procedura de contestare a deciziei CNDDCM privind stabilirea gradului de dizabilitate.
- Termenii de procesare a dosarelor și contestărilor

## **5. Accesarea serviciilor medicale și echipamentelor asistive:**

- Medicamentoase și dispozitive medicale, modalitatea de a beneficia de medicamente compensate și dispozitive medicale
- Accesarea serviciilor medicale primare și specializate, precum și procedura de transfer între instituții
- Accesarea dispozitivelor asistive

## **6. Accesarea serviciilor juridice:**

- Procedura de solicitare a serviciilor de asistență juridică garantată de stat
- Date de contact ale ONG-urilor ce oferă asistență juridică

## **7. Alte informații relevante:**

- Dreptul de vot al persoanelor cu dizabilități
- Mecanismul de stabilire a tutelei
- Protecția drepturilor angajatului, legislația muncii și protecția drepturilor angajatului
- Procedura de ridicare a sechestrului de pe conturile bancare sociale
- Accesarea serviciilor de protecție a drepturilor angajatului

## **8. Alte proceduri importante:**

- Procedura de înscriere la serviciile medicale pentru operația de cataractă
- Procedura de obținere a medicamentelor indisponibile în rețeaua farmaceutică din țară
- Redirecționarea către instituțiile responsabile din domeniul sănătății

- Procedura de înscriere și redeschidere a cererii pentru corectarea datelor pe platforma [compensatii.gov.md](http://compensatii.gov.md).

**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 **222 de apeluri (17%)**, persoanele au beneficiat de servicii de consiliere.

Suportul psihologic oferit persoanelor cu dizabilități pe parcursul celor trei luni de serviciu a jucat un rol important în gestionarea emoțiilor. Acesta a fost esențial nu doar pentru a ajuta beneficiarii să facă față provocărilor zilnice, dar și pentru a le oferi un spațiu sigur în care să-și exprime neliniștile, frustrările și îngrijorările legate de viața lor.

Cele mai frecvente probleme psihologice abordate au fost legate de anxietate, stres, izolare socială, conflicte interpersonale și nemulțumiri legate de prestațiile sociale. Beneficiarii au primit suport emoțional și consiliere, fiind încurajați să-și exprime deschis emoțiile și să identifice mijloace pentru a face față stresului și anxietății. Aceștia au fost ghidați prin tehnici de gestionare a conflictelor și prin modalități eficiente de comunicare, atât cu familia și prietenii, cât și cu personalul instituțiilor în care locuiesc. Pentru persoanele care trăiau în singurătate, consilierii au oferit un spațiu de comunicare pentru a discuta despre nevoia de interacțiune socială și pentru a ajuta la reducerea sentimentelor de izolare. De asemenea, s-au oferit sugestii pentru menținerea legăturilor cu familia și comunitatea, astfel încât beneficiarii să se simtă mai puțin izolați și mai conectați la lume.

Un alt aspect important al consilierii a fost gestionarea nemulțumirilor legate de prestațiile sociale. Multe apeluri au fost legate de frustrările privind pensiile, alocațiile și alte beneficii care nu acoperă necesitățile unei persoane cu dizabilități. În aceste cazuri, consilierii au oferit informații detaliate privind drepturile beneficiarilor și pașii necesari pentru depunerea contestațiilor și solicitarea de ajutoare suplimentare.

În concluzie, oferirea de suport psihologic a avut un impact asupra vieții beneficiarilor, contribuind la reducerea stresului și anxietății, îmbunătățirea relațiilor interpersonale și creșterea calității vieții. Acesta a oferit nu doar consiliere emoțională, ci și soluții concrete pentru problemele cu care se confruntă persoanele cu dizabilități, facilitându-le integrarea socială și ajutându-le să depășească provocările de zi cu zi.

**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 **147 de apeluri (11%)**, 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:

1. Structurile Teritoriale de Asistență Socială: 41 cazuri
2. Asistenți sociali comunitari: 34 cazuri
3. MMPS: 26 cazuri
4. Instituții Medicale (spitale, CMF, CCSM): 20 cazuri
5. CNDDCM: 7 cazuri
6. ONG: 8 cazuri
7. Centre de Plasament Temporar pentru Persoane Adulte cu Dizabilități (CPTPD): 6 cazuri
8. CNAS/CTAS: 4 cazuri

9. APL/Consiliul local: 3 cazuri
10. Linia Verde a Programului Mondial Alimentar: 2 cazuri
11. Inspectoratul de Stat al Muncii (ISM): 2 cazuri
12. Spitalul de Psihiatrie: 1 caz
13. Centrul de justiție familială: 1 caz
14. Magazin din rețeaua Bomba: 1 caz
15. Administrația fabricii LEAR Ungheni: 1 caz
16. AGSS: 1 caz
17. ATAS: 1 caz
18. CNAM: 1 caz
19. SA Moldtelecom: 1 caz
20. Just Consult: 1 caz
21. Executor judecătoresc: 1 caz
22. Centrul multifuncțional: 1 caz
23. Ofițer de poliție: 1 caz
24. Regia Transport Electric, mun. Chișinău: 1 caz
25. Oficiul poștal: 1 caz

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 octombrie-decembrie au fost efectuate **305 apeluri de ieșire** pentru cele **147 de cazuri** în care a fost nevoie de colaborare interinstituțională. De asemenea au fost expediate **5 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 65 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. – *46 cazuri*
- Art.25 Dreptul la Sănătate – *6 cazuri*
- Art. 9 Accesibilitate – *4 cazuri*
- Art. 27 Munca și Integrarea în muncă - *4 cazuri*
- Art. 16 Protecție împotriva exploatării, violenței sau abuzului - *3 cazuri*
- Art. 26 Dreptul la recuperare și dezvoltare - *1 caz*
- Art. 29 Participarea la Viața Politică și Publică - *1 caz*

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

- Colaborarea cu CNAS și CTAS, pentru identificarea de soluții în cazul unei persoane din Transnistria, deținătoare de buletin de identitate moldovenesc, fără reședință în RM, încadrată în grad accentuat de dizabilitate, primar și nu beneficia de alocație de dizabilitate.
- Intervenție către STAS, APL, CMF în vederea clarificării situației în care două persoane vârstnice (mama 96 ani și fiul 74, încadrat în grad sever de dizabilitate), nu erau încadrate în servicii sociale, locuiau în condiții de anti sanitare. Fiul, încadrat în grad sever de dizabilitate din copi-

lărie, cu fractură de șold, imobilizat la pat necesita de urgență spitalizare și intervenție chirurgicală.

În rezultatul colaborării cu instituțiile responsabile, persoana vârstnică a fost plasată în Azilul pentru persoane vârstnice și fiul a fost spitalizat la Spitalul Clinic de Traumatologie și Ortopedie, pentru intervenție chirurgicală.

- Medierea unui conflict între asistentul social comunitar și o persoană încadrată în grad accentuat de dizabilitate, privind neeligibilitatea pentru ajutor social, în urma modificării statutului social.
- Colaborarea cu administrația unei fabrici cu privire la eliberarea din funcție a unei persoane încadrată în gradul accentuat de dizabilitate. Persoana în cauză a beneficiat de suport din partea consilierului serviciului, care a asistat-o activ în revendicarea drepturilor sale. De asemenea, a fost redirecționată către CDPD pentru a primi asistență juridică în vederea depunerii unei plângeri în instanță, având acces și la suportul juridic garantat de stat.
- Solicitare către CNDDCM privind reexaminarea dosarului urgentat pentru încadrare în grad de dizabilitate, având în vedere că beneficiarul a împlinit vârsta de 18 ani și era încadrat în Serviciul „Asistență Personală”.
- Consultări cu reprezentantul STAS, pentru corectarea unei erori care împiedică o persoană să beneficieze de compensația la transport.
- Cooperare cu medicul, pentru eliberarea formei 027 rudelor unei persoane în etate din Federația Rusă, stabilită în țară de 30 ani, care deținea permis de ședere permanentă.
- Colaborare cu medicul de familie și asistentul social comunitar pentru acordarea suportului necesar unei persoane în vederea restabilirii IDNP-lui și depunerii dosarului pentru reexaminarea gradului de dizabilitate. Asistentul social comunitar a fost implicat în monitorizarea situației, asigurându-se că medicul de familie a oferit suportul necesar.
- Consilierul serviciului a colaborat cu reprezentanții CTPD pentru ai oferi suport unei beneficiare a instituției în scrierea cererii prin care ea solicita transferul în altă instituție cu același profil.
- Intervenție către STAS, pentru identificarea unui mijloc de transport adaptat persoanei încadrate în grad sever de dizabilitate, utilizatoare de scaun rulant, în scopul facilitării deplasării la magazin pentru valorificarea voucherului oferit de către Programul de Vouchere pentru Electrocasnice.
- Colaborare cu Spitalul de Psihiatrie în cazul unei plângeri din partea unei persoane care susținea că este reținută forțat pentru spitalizare. După intervenția consilierului, s-a constatat că persoana avea nevoie de tratament continuu și că spitalizarea era în continuare necesară.
- Colaborare cu reprezentanții MMPS privind verificarea datelor copiilor încadrați în grade de dizabilitate ce nu se regăseau pe listele de a beneficia de ajutor financiar de 3000 lei și 3300 lei.
- Intervenție către reprezentanții ATAS privind clarificarea motivelor pentru care există întârzieri la acordarea compensațiilor de transport.
- Oferire de suport în elaborarea unei cereri de contestare privind gradul de dizabilitate atribuit persoanei, document depus ulterior la CNDDCM.
- Intervenție către organizațiile donatoare privind includerea unei persoane cu dizabilități în lista de beneficiari pentru a primi un voucher de produse alimentare.
- Intervenție către Centrul de Apel al Programului Ajutor la Contor privind procedura de ridicare a compensației pentru perioada rece a anului cu ajutorul unei procuri în cazul în care beneficiarul este în imposibilitate fizică de a se deplasa și semna.
- Colaborare cu STAS privind acordarea suportului necesar în perfectarea actelor în cazul unei persoane adulte cu dizabilități psiho-sociale care nu are oficial stabilit grad de dizabilitate.



- Sesizare către STAS, CNAM și Guvern în vederea atenționării faptului că îngrijitorii persoanelor adulte cu dizabilități severe care nu sunt angajați ca și asistent personal, nu pot beneficia de asigurare medicală gratuită așa precum e în cazul îngrijitorilor copiilor cu dizabilități severe ce au o vârstă de până la 18 ani.
- Colaborarea cu CNAM, STAS în vederea asigurării cu primă medicală a persoanei cu gradul mediu de dizabilitate, care a fost dezinstituționalizat de la CPTPD și nu era asigurat medical.
- Intervenție către medicul de familie privind facilitarea procedurii de înscriere a beneficiarului în calitate de pacient.
- A fost inițiată o intervenție prin contactarea STAS pentru clarificarea motivelor nealocării Serviciului de „Îngrijire la domiciliu” unei persoane în etate, care se confruntă cu probleme de sănătate și mobilitate redusă;
- Intervenție către medicul de familie pentru clarificarea refuzului de a elibera medicamente compensate unei persoane cu dizabilitate, recent externată din spital;
- Colaborare cu executorul judecătoresc pentru identificarea soluțiilor de ridicare a unui sechestru aplicat pe cardul social al unei persoane și ghidarea acesteia în procesul de negociere a unui plan de plată;
- Contactarea spitalului raional pentru a obține informații despre starea de sănătate a rudei apelantei. Reprezentanții spitalului au refuzat să ofere detalii solicitate direct apelantei.
- Intervenție către Centrul multifuncțional pentru clarificarea și ghidarea în privința pașilor necesari obținerii cetățeniei și eliberării unui buletin de identitate al Republicii Moldova;
- Intervenție către STAS pentru clarificarea erorilor privind calcularea salariilor asistenților personali aflați în concediu, cărora li s-a solicitat returnarea unor sume de bani;
- Demers către RTEC și către Direcția Mobilitate Urbană a Primăriei Chișinău privind plângerea unei persoane cu dizabilități locomotorii că șoferii de la troleibuz refuză să coboare rampa de acces ceea ce creează dificultăți de deplasare prin oraș;
- A fost realizată o colaborare cu CNDDCM (Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă) în vederea clarificării situației și identificării locației documentelor unui beneficiar;
- A fost inițiată o intervenție prin contactarea ofițerului de poliție responsabil de investigarea unui conflict între două vecine, dintre care una este o persoană încadrată în grad sever de dizabilitate. Pe acest caz a fost deschis un dosar administrativ
- Referire către echipa mobilă din cadrul proiectului implementat de Keystone Moldova pentru acordarea produselor de igienă personală (scutece) și echipamente asistive persoanelor cu dizabilități severe din Republica Moldova.

### **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 **87 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.
- 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.

- 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. Numărul ridicat de apeluri indică o necesitate mare pentru serviciul SATGPD. Cu un total de 1403 apeluri preluate, dintre care 94% de la beneficiari din Republica Moldova, serviciul demonstrează relevanța și impactul său în sprijinirea persoanelor cu dizabilități și a familiilor acestora.
2. 82% din apeluri au fost recepționate de la persoane din comunități, ceea ce sugerează o nevoie crescută de informare și suport pentru persoanele din comunitate. Totodată, apelurile recepționate din Centrele de plasament, Locuințele protejate și Azilurile de bătrâni subliniază diversitatea beneficiarilor.
3. Și în trimestrul dat de raportare se menține tendința din trimestre antrioare ale anului 2024, în care femeile au fost mai active în inițierea apelurilor (68%), ceea ce indică un rol predominant al acestora în solicitarea ajutorului sau gestionarea problemelor legate de dizabilitate în familie.
4. Suportul informațional rămâne o prioritate, 71% din apeluri au fost destinate furnizării de informații esențiale privind servicii sociale, drepturi și proceduri de accesare. Acest lucru confirmă rolul SATGPD ca un punct important pentru accesarea informațiilor.
5. În 11% dintre cazuri, a fost necesară implicarea mai multor instituții pentru soluționarea problemelor complexe ale beneficiarilor, ceea ce evidențiază importanța unei cooperări eficiente între entitățile publice și private.
6. Pe parcursul lunilor octombrie-decembrie consilierii au identificat 65 de cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități, majoritatea referindu-se la accesul la un nivel de trai adecvat și protecție socială, sănătate, accesibilitate și integrare în muncă. Intervențiile specifice au contribuit la remedierea situațiilor și la monitorizarea respectării drepturilor.
7. Pe lângă recepționarea apelurilor, consilierii au desfășurat activități de monitorizare și intervenție activă în cazurile gestionate, realizând apeluri de ieșire, colaborări interinstituționale și expedieri de demersuri. Această implicare a asigurat o abordare comprehensivă și soluții sustenabile pentru beneficiari.
8. O problemă semnificativă care a persistat în lunile noiembrie-decembrie a fost legată de acordarea plăților unice de 3000 și 3300 lei pentru familiile cu copii cu dizabilități severe, accentuate și medii, cu vârsta de până la 18 ani. Aceasta a generat un număr considerabil de apeluri din partea adulților cu dizabilități severe sau a familiilor acestora, care se simt nedreptățiți, având în vedere că nu au beneficiat de aceleași plăți unice deși nevoile lor de îngrijire sunt la fel de mari și costisitoare ca în cazul copiilor cu dizabilități. Persoanele adulte și familiile lor consideră că, având în vedere complexitatea și gravitatea afecțiunilor, ar trebui să beneficieze de aceleași forme de sprijin financiar, având în vedere că îngrijirea lor presupune cheltuieli considerabile.  
În paralel, s-au înregistrat un număr mare de apeluri din partea familiilor care au copii cu dizabilități, dar care nu au primit această plată unică, chiar dacă aceștia îndeplinesc condițiile stabilite. În cazul dat serviciul a colaborat cu reprezentanții MMPS și au transmis datele beneficiarilor care nu au primit plata de 3000 lei sau 3300 lei pentru a fi incluși pe listele suplimentare.
9. O altă problemă majoră care a fost semnalată în perioada de raportare, o constituie restanțele privind achitarea indemnizației de transport, problemă ce a apărut în urma schimbării sistemului de

plăți prin care se transferă indemnizația de transport către beneficiar. Persoanele spun că asistenții sociali, comunitari, angajații STAS, nu explică destul de clar motivele pentru care există restanțe la indemnizația de transport și le este frică că vor rămâne fără această prestație socială pentru trimestrele anterioare.

10. Una din problemele raportate aproape zilnic la SATGPD este accesarea Serviciului social „Asistență Personală”, aceasta continuă să fie una stringentă, pentru că atât Agenția pentru Gestionarea Serviciilor cu Specializare Înaltă, cât și STAS-urile nu pot satisface întreaga cerere. Drept urmare, un număr semnificativ de persoane cu dizabilități severe ce necesită îngrijire și supraveghere permanentă, rămân fără îngrijirea necesară. Așteptarea la rând 2-3 ani, este o problemă discriminatorie și frustrantă pentru familiile persoanelor cu dizabilități severe. În acest sens se impune identificarea unor soluții care să reducă perioada de așteptare pentru a beneficia de serviciul asistent personal într-o perioadă rezonabilă de maxim 1 an. În mun. Chișinău fiind stabilit moratoriul pe oferirea funcțiilor în cadrul Serviciului social „Asistență personală”, persoanele cu dizabilități nici nu sunt incluse pe listele de așteptare, ceea ce constituie o încălcare gravă a drepturilor persoanelor cu dizabilități la accesarea serviciilor sociale conform necesităților acestora.
11. La fel ca și în trimestrele precedente se remarcă un număr constant de apeluri de la persoanele imobilizate, sau membrii familiilor lor, care din lipsă de resurse financiare nu au posibilitatea să-și procure produsele necesare pentru igienă (scutece, pansamente, stome, catetere, creme anti escare) și solicită suportul de la SATGPD în identificarea organizațiilor care ar putea să-i ajute. Este esențial să subliniem importanța asigurării accesului la produsele de igienă, cum ar fi scutecele pentru persoanele cu dizabilități severe și cele în vârstă care suferă de afecțiuni grave și sunt imobilizate, utilizând fondurile provenite din asigurările obligatorii de asistență medicală.
12. O altă problemă majoră cu care s-au confruntat persoanele asistate în lunile noiembrie-decembrie perioadă este legată de acordarea compensațiilor pentru perioada rece a anului. În urma mai multor apeluri, persoanele beneficiare ale acestor compensații, în special cei cu dizabilități și pensionarii, s-au arătat nemulțumite de valoarea sumelor acordate. Aceștia au exprimat insatisfacția față de quantumul compensațiilor, considerându-le insuficiente pentru a acoperi costurile suplimentare generate de sezonul rece, în special cheltuielile legate de încălzirea locuinței și alte necesități specifice acestei perioade, în situația în care alocațiile de dizabilitate sau pensiile de dizabilitate sunt mici.

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

16 ianuarie 2025

