



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII,  
MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE  
AL REPUBLICII MOLDOVA



**RAPORT DE ACTIVITATE**

**al Serviciului de Asistență Telefonică Gratuită pentru  
Persoanele cu Dizabilități**

**pentru perioada: 01 ianuarie 2020 – 31 decembrie 2020**

**Ludmila Malcoci** \_\_\_\_\_  
**Dr.hab. profesor cercetător**  
**Director Executiv Keystone Moldova**  
**Director Regional KHSI pentru Europa Centrală și de Est**

## INTRODUCERE

În Republica Moldova, Serviciul de asistență telefonică pentru persoane cu dizabilități 080010808 a fost lansat în premieră în ianuarie 2017 în scopul prevenirii și reducerii situațiilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități prin facilitarea accesului gratuit la informație, identificarea, referirea și sesizarea cazurilor de încălcare a drepturilor, prestarea serviciilor de consiliere psihologică și colaborarea intersectorială între diferite autorități și societatea civilă.

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale a aprobat Regulamentul și Standardele de calitate ale Serviciului, iar din iunie 2019 susține financiar conform Standardelor minime de calitate gestionarea și prestarea Serviciului, până acum fiind aprobate circa 1 300 000 lei, iar pentru anul 2021 sunt bugetate 752 000 lei.

Pe durata celor 4 ani de funcționare a Serviciului, **8052** apeluri au fost înregistrate la Serviciul de asistență telefonică pentru persoane cu dizabilități 080010808.

Comparativ cu perioada inițială de prestare a serviciului, la etapa actuală numărul de apeluri lunare practic s-a dublat demonstrându-și relevanța, eficiența și impactul. Astfel, în anul 2020 Serviciul de asistență telefonică a recepționat 2772 apeluri, dintre care: 55% apeluri din comunitate și circa 45% apeluri din instituții rezidențiale.

În contextul pandemiei cu COVID-19, Serviciul de asistență telefonică pentru persoane cu dizabilități are un impact considerabil prin oferirea unui răspuns prompt la nevoile persoanelor cu dizabilități prin:

- Suportul informațional accesibil persoanelor cu diferite tipuri de dizabilitate despre măsurile de prevenire și control a infecției impuse de autorități; despre serviciile funcționale și regimul lor de activitate pe perioada stării de urgență; despre accesul persoanelor cu dizabilități la servicii de sănătate și asistență socială și despre modalitățile de depășire a problemelor cu care se confruntă.
- Prestarea serviciilor de consiliere psihologică pentru prevenirea unor probleme de sănătate mintală și de comportament cauzate de izolarea socială și modificarea activităților de rutină a persoanelor cu dizabilități;
- Referirea persoanelor cu dizabilități la serviciile sociale și medicale la nivel local, raional sau național.

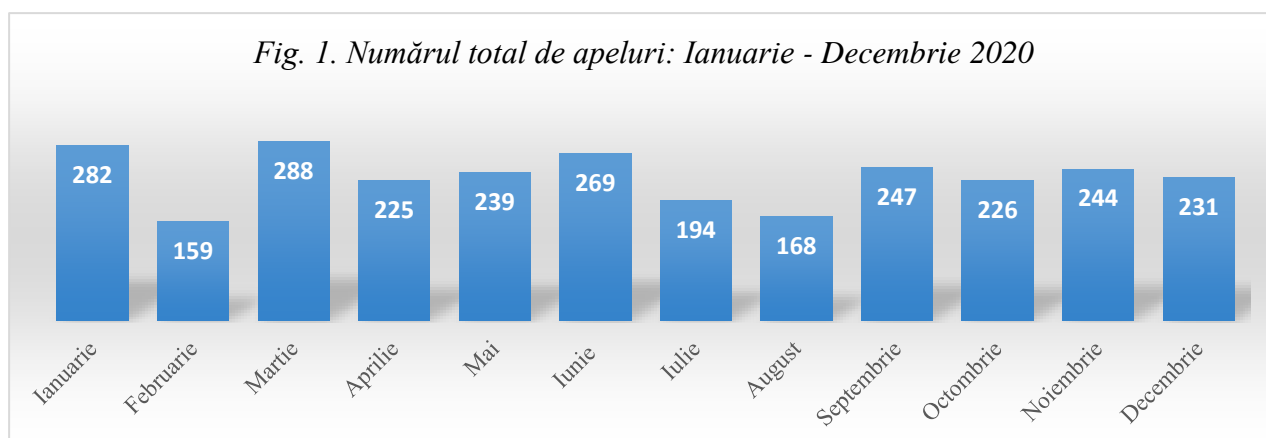
Serviciul de asistență telefonică pentru persoanele cu dizabilități a fost o verigă importantă în asigurarea procesului de comunicare și informare - în special în situațiile de risc de suspendare a serviciilor sociale pentru persoanele cu dizabilități din motivul întârzierii revizuirii certificatelor de încadrare în grad de dizabilitate în perioada declarată ca și stare de urgență, oferind apelanților informații în limbaj ușor de înțeles cu privire la procedura de prelungire sau instituire a gradului de dizabilitate pe durata stării de urgență, modalitatea de accesare a serviciilor sociale, ajutorului social, suportului monetar, ajutorului de șomaj pe durata pandemiei cu COVID-19.

Guvernul Republicii Moldova anul acesta a pregătit și expediat Comitetului pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități, raportul privind nivelul de implementare al Observațiilor finale adoptate la 12 aprilie 2017. Dezvoltarea și prestarea Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități reprezintă unul din exemplele de implementare al Observațiilor și recomandărilor Comitetului, reprezentând unul din mecanismele de reducere și prevenire a situațiilor de încălcare a drepturilor.

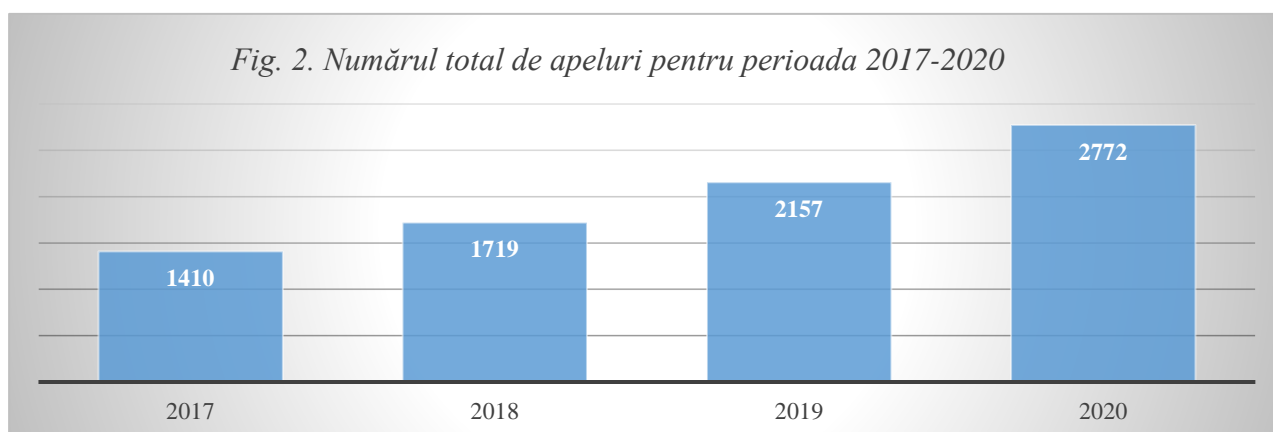
## 1. CARACTERISTICA GENERALĂ A APELURILOR PARVENITE LA SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU PERSOANE CU DIZABILITĂȚI

În perioada 01 ianuarie 2020 – 30 iunie 2020, consilierii Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități 080010808, au recepționat **2772 apeluri**, parvenite de pe întreg teritoriul Republicii Moldova. Numărul total de apeluri care au parvenit în perioada 2017 – 2020 este de **8052 apeluri**.

Distribuția lunară a apelurilor parvenite în perioada de raportare:



Analiza lunară a datelor arată o creștere a numărului de apeluri în lunile ianuarie, martie și iunie a anului 2020. Această creștere se datorează activităților de promovare a Serviciului - Masa Rotundă de raportare anuală cu promovarea evenimentului în mai multe surse media, Campaniei de promovare a SATGPD în Social Media, dar și a situației pandemice în țară în legătură cu Covid-19. De asemenea, este important de a menționa că în lunile ianuarie – iunie și decembrie 2020 au fost cele mai multe evenimente de promovare a serviciului atât prin intermediul Social Media, cât și prin diverse surse mass-media (TV, presă, organizații media partenere).

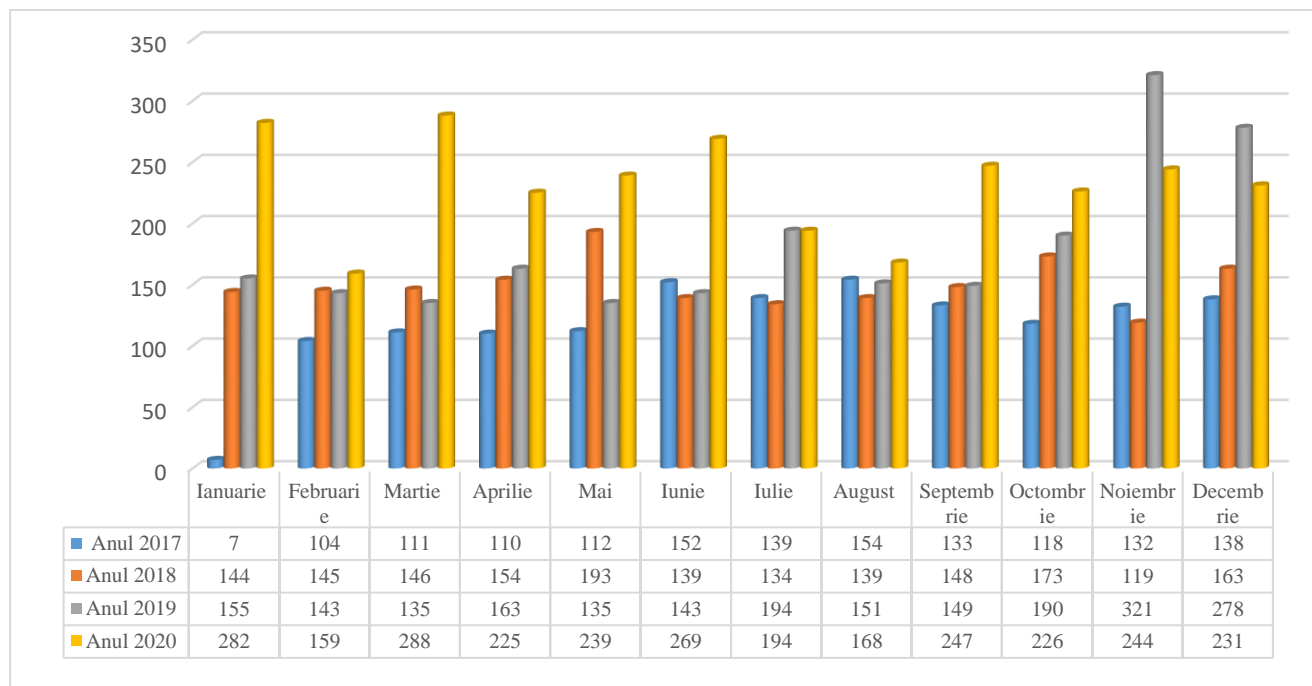


Analiza datelor demonstrează o creștere constantă anuală a apelurilor comparativ cu aceeași perioadă a anilor precedenți. În anul 2020 numărul total al apelurilor practic a dublat cifra anuală din 2017, când a fost lansat serviciul. Astfel, în anul 2020 se atestă o creștere cu:

- 1362 apeluri mai mult față de 2017
- 1062 apeluri mai mult decât în 2018
- 615 apeluri mai mult decât în 2019

Acest lucru demonstrează că serviciul se face tot mai cunoscut de către grupul țintă, este tot mai frecvent recomandat de către persoanele care au beneficiat deja de suport. Cea mai sigură sursă de promovare a Serviciului de asistență telefonică pentru persoanele cu dizabilități rămâne a fi televiziunea (majoritatea persoanelor care apelează pentru suport menționează că au aflat de existența Serviciului de la TV), în același timp, în lunile când SATGPD a fost promovat prin intermediul TV – s-a atestat cea mai mare rată a apelurilor. O analiză a grupului țintă a SATGPD demonstrează că în marea parte acestea sunt persoane care nu utilizează calculatorul și nu folosesc Social Media (în special pagina de Facebook, prin intermediul căruia este promovat Serviciul de asistență telefonică), dar privesc televizorul pentru a asculta știrile.

Fig.3. Distribuția lunară a apelurilor telefonice pe anii 2017-2020, număr de apeluri



Analiza numărului mediu al apelurilor pe lună arată o creștere în fiecare an, de la 117 apeluri, media lunară pentru anul 2017 până la 231 apeluri, media lunară pentru anul 2020. Prin această creștere a numărului de apeluri, Serviciul de asistență telefonică gratuită își justifică importanța și rolul pentru a asigura informare, consiliere și soluționare a cazurilor de încălcare a drepturilor. În luna ianuarie s-au atestat foarte multe apeluri în special în prima jumătate a lunii, când persoanele din instituții rezidențiale și servicii sociale au rămas cu suport minim din partea personalului îngrijitor, astfel au apelat la SATGPD pentru soluționarea problemelor și dificultăților prin care au trecut în acel moment.

Luna martie a fost luna în care a fost instituită stare de urgență, iar Serviciul de asistență telefonică pentru persoane cu dizabilități înregistrat cel mai mare număr de apeluri pentru anul 2020. Apelanții au manifestat îngrijorare în raport cu acoperirea nevoilor de bază pe durata instituirii stării de urgență deoarece au fost anunțate un șir de restricții. Starea de neclaritate și incertitudine privind pe de o parte modalitatea de accesare a serviciilor sociale, pe de altă parte legată de perturbarea rutinei zilnice au afectat serios persoanelor cu dizabilități și familiile acestora, iar Serviciul de asistență telefonică devine o sursă importantă de informare și suport.

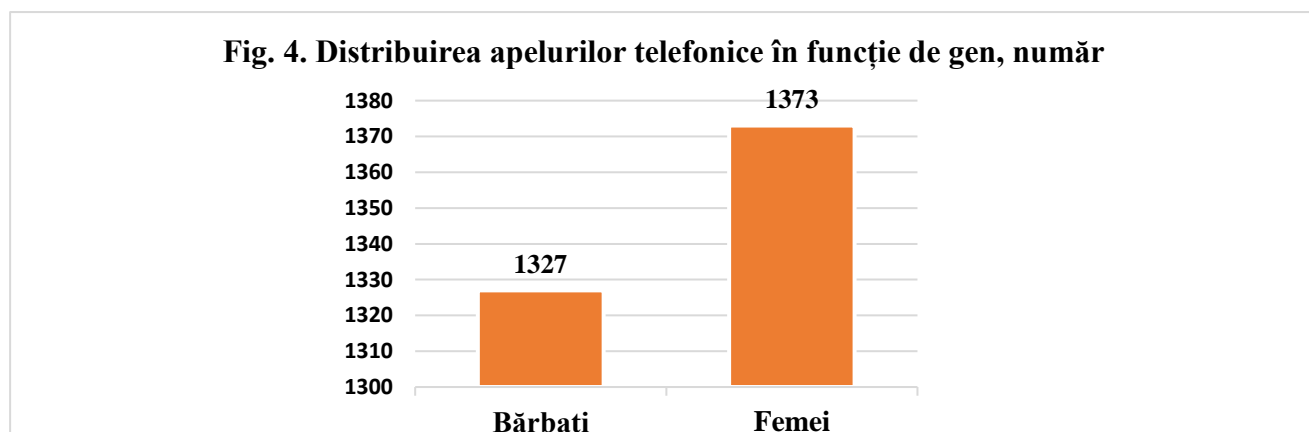
Lunile aprilie și mai au fost dedicate intervențiilor intense privind procedura de prelungire sau instituire a gradului de dizabilitate pe durata stării de urgență – o bună parte din persoanele cărora le-a expirat gradul de dizabilitate s-au pomenit în riscul de a fi lipsiți de alocații sau servicii sociale. În lunile iunie și iulie 2020 au dominat sesizările către Structurile teritoriale de asistență

socială pentru a soluționa cazuri cu probleme în accesare a ajutorului social, suportului monetar, ajutorului de șomaj pe durata pandemiei cu COVID-19.

Lunile iulie și august au înregistrat cele mai scăzut număr de apeluri, aceiași scădere fiind înregistrată și pentru anii precedenți în perioadele similare. Acest lucru poate fi explicat prin faptul că majoritatea angajaților din Structurile teritoriale de servicii sociale sunt în concedii, iar persoanele fac o pauză în soluționarea problemelor. În schimb, în această perioadă crește numărul apelurilor de urgență, în care persoanele sesizează probleme serioase privind siguranța și sănătatea. Lunile septembrie, octombrie, noiembrie și decembrie atestă o creștere a numărului de apeluri, accentul fiind pe oferirea informațiilor privind procedura de accesare a serviciilor sociale și a prestațiilor, de asemenea și soluționarea situațiilor privind accesarea serviciilor medicale primare. Luna decembrie de asemenea a fost o lună în care au fost mai multe evenimente de promovare, inclusiv evenimentul comun cu MSMPS - Masa rotundă ”Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități - mecanism de prevenire și reducere a situațiilor de încălcare a drepturilor”, organizat la 03 decembrie, care a fost mediatizat în diverse surse media.

#### **Distribuirea apelurilor telefonice după criteriul de gen.**

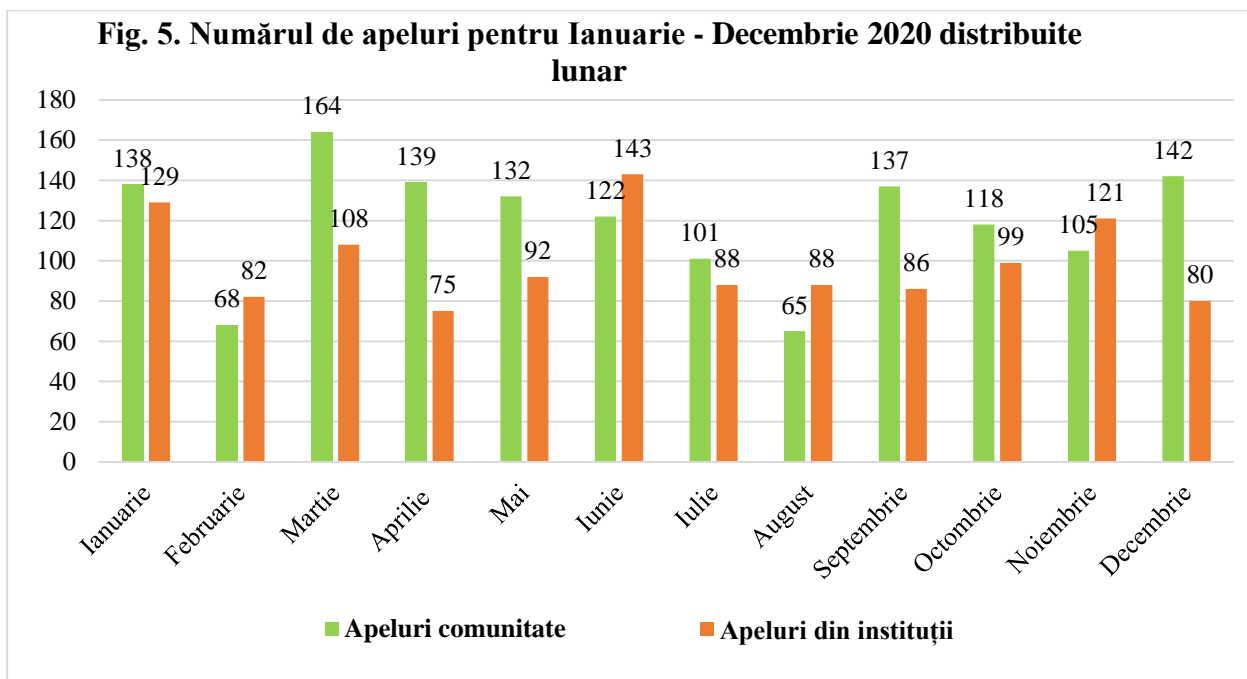
Analiza datelor în funcție de sex, arată că diferență dintre numărul de femei și numărul de bărbați care apelează Serviciul de asistență telefonică nu este semnificativă . Astfel, din numărul total de 2772 apeluri recepționate în anul 2020 (perioada de raportare), 50,9% (1373) din apeluri au parvenit din partea femeilor și 49,1% (1327) din apeluri - din partea bărbaților. În 72 de cazuri identificarea genului nu a fost posibilă.



În lunile În perioada martie – mai 2020, perioadă când a fost instituită stare de urgență în legătură cu pandemia de Covid-19, au fost înregistrate mai multe apeluri de la bărbați comparativ cu apelurile parvenite de la femei, acest lucru fiind explicat prin nevoia bărbaților de a solicita ajutor pentru a sesiza posibilele situații de încălcare a drepturilor lor pe timp de pandemie și nevoia de consiliere pentru a depăși situațiile depresive și de panică. În restul lunilor, numărul de apeluri recepționate de la femei a fost mai mare decât numărul bărbaților, cea mai semnificativă diferență fiind înregistrată în luna ianuarie 2020.

#### **Distribuirea statistică a apelurilor telefonice după mediul de reședință al apelanților.**

În funcție de mediul de reședință al apelanților, distribuția apelurilor pe luni se desfășoară în felul următor:



Creșterea apelurilor în ianuarie 2020 s-a datorat numărului mare de apeluri parvenite din instituțiile rezidențiale, perioadă au fost mai multe sărbători, administrația instituțiilor au avut liber, astfel în această perioadă a crescut incidența conflictelor dintre angajații instituțiilor și persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale. Acest lucru a determinat persoanele cu dizabilități din instituții să apeleze mai frecvent Serviciul de asistență telefonică gratuită.

Se observă o creștere semnificativă a numărului de apeluri în luna martie și în special în iunie 2020 – perioadă când în mai multe instituții rezidențiale s-a intensificat măsurile de protecție contra infecției cu Covid-19, au apărut primele cazuri de persoane care au contactat Covid-19, iar persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale plasate în instituții se plâneau pe faptul că au avut permisiunea să părăsească teritoriul centrelor de plasament, că nivelul de supraveghere din partea personalului s-a intensificat.

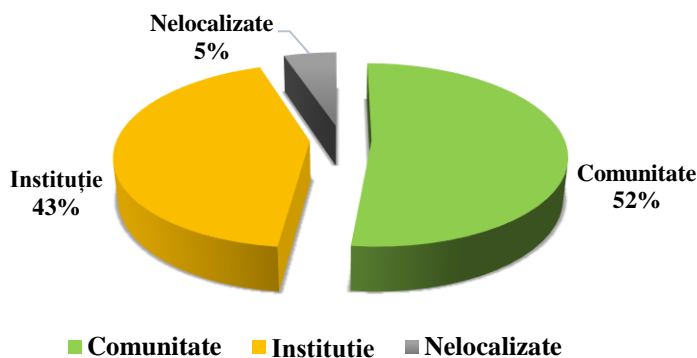
De asemenea, acești factori au creat bariere în accesarea Serviciului de asistență telefonică în lunile aprilie și mai, unde poate fi observată o scădere a numărului de apeluri din instituțiile rezidențiale de către persoanele cu dizabilități, deoarece persoanele din instituții care apelau Serviciul, în cele mai multe cazuri o făceau când se aflau în afara instituțiilor sau nu erau supravegheați de personal.

În luna iunie numărul de apeluri recepționate din instituții rezidențiale a crescut din nou, acest lucru a coincis cu noile restricții și reguli instituite în cadrul instituțiilor, modificarea dar și de revolta beneficiarilor în legătură cu instituirea acestor reguli.

Lunile septembrie și decembrie au înregistrat creșterea apelurilor din comunitate, problemele dominante care au fost sesizate la SATGPD fiind dificultăți în accesarea serviciilor sociale pentru persoanele cu dizabilități, erori în procedura de încadrare a persoanelor în grade de dizabilitate, accesul limitat al persoanelor cu dizabilități și rudelor acestora la servicii medicale.

Astfel, media de distribuire a apelurilor în funcție de mediul de reședință pentru anul 2020 este următoarea:

Fig. 6. Distribuția apelurilor în funcție de mediu de reședință, %

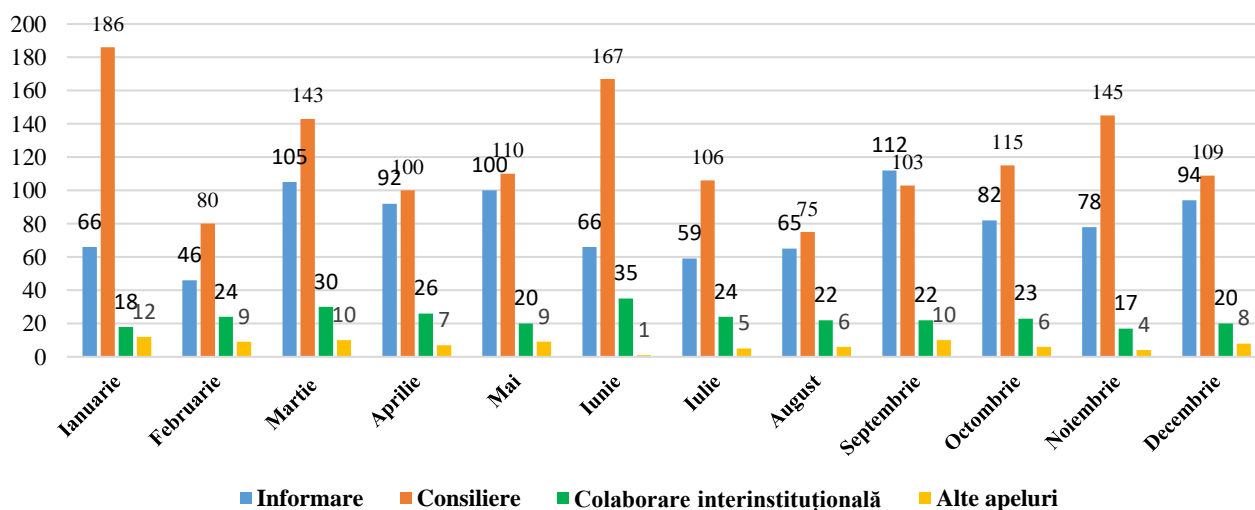


Situația pandemică instituită începând cu luna martie, după înregistrarea primului caz de Covid-19 în Republica Moldova, a inversat situația privind raportul apeluri din comunitate versus apeluri din instituție. Astfel, dacă în anii precedenți numărul apelurilor parvenite din comunitate nu depășea 35%, în 2020 rata de apeluri din comunitate a crescut la 52%. Această inversare a situației a fost înregistrată pentru prima dată de când activează Serviciul de asistență telefonică. Numărul crescut de apeluri din comunitate a fost determinat de panica și îngrijorarea persoanelor cu dizabilități cu privire la situația lor în contextul pandemiei cauzate de COVID-19. Persoanele cu dizabilități care locuiesc în apelat Serviciul de asistență telefonică pentru a obține informații pe înțelesul lor, pe de o parte, și de a beneficia de consiliere psihologică pentru a mai reduce din stresul acumulat și a identifica unele oportunități de depășire a barierelor cu care se confruntă pe perioada de pandemie, pe de altă parte. De asemenea, foarte multe apeluri sesizau lipsa de claritate și transparență în legătură cu procedura de prelungire a gradului de dizabilitate, de accesarea serviciilor sociale și alocațiilor de dizabilitate, de accesarea serviciilor de sănătate.

## 2. ANALIZA APELURILOR TELEFONICE ÎN FUNCȚIE DE ASISTENȚA ACORDATĂ

Apelurile parvenite în perioada ianuarie – decembrie 2020 la Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități, au fost dezagregate în funcție de tipul de asistență acordată.

Fig. 7. Număr de apeluri în dependență de tipul de asistență pentru perioada Ianuarie - Decembrie 2020



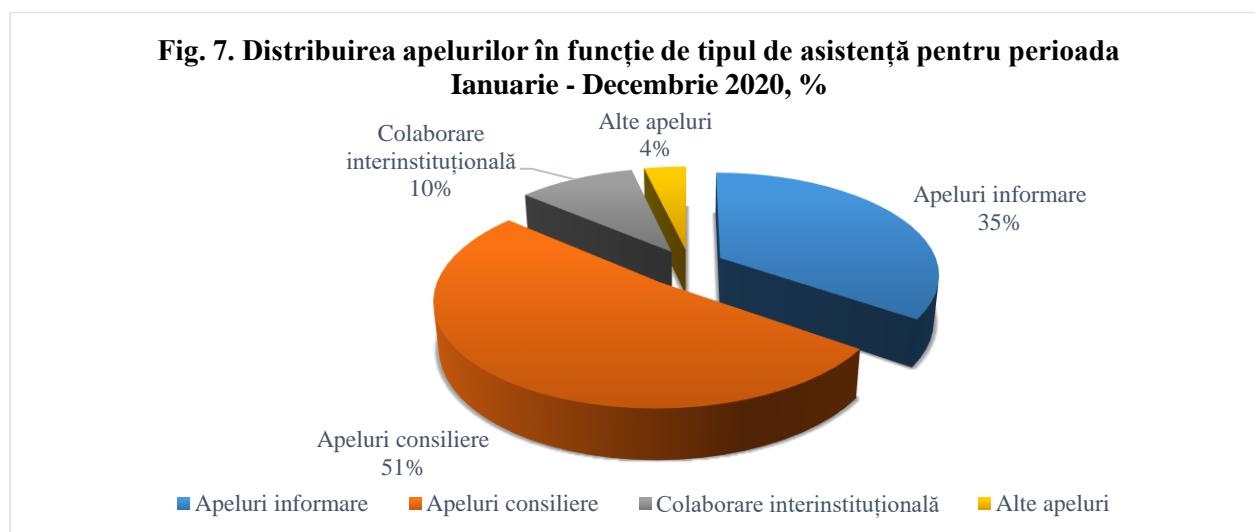
Astfel, vedem un număr crescut de solicitări de consiliere în lunile ianuarie, martie, iunie, noiembrie 2020. Acest lucru este legat de creșterea incidenței conflictelor dintre angajații instituțiilor și persoanele cu dizabilități. În această perioadă a fost oferit suport în special pentru persoane cu dizabilități rămase singure în izolare, părinții copiilor cu autism, rudele persoanelor cu probleme de sănătate mintală sau/și probleme de comportament pentru depășirea situației de criză în care se află.

Cel mai multe solicitări pentru suport informațional au venit în lunile martie, aprilie, mai, septembrie. Informația solicitată la Serviciul de asistență telefonică pentru persoane cu dizabilități s-a referit la:

- Date de contact de la organizațiile ce oferă pachete alimentare persoanelor cu dizabilități în perioada de pandemie.
- Informații privind virusul COVID-19, simptome;
- Modalități de prevenire a îmbolnăvirii cu COVID-19;
- Necesitatea respectării regimului de carantină în perioada de pandemie cu COVID-19;
- Modalitățile și riscurile de a accesa serviciile medicale de urgență pe durata pandemiei cu COVID-19
- Condițiile și procedura de plasare în spitalele cu profil psihiatric a persoanelor cu probleme de sănătate mintală pe durata stării de urgență;
- Procedurile de contestare a cazurilor în care au fost aplicate amenzi în timpul stării de urgență;
- Suport în limitarea posibilității de achitare a serviciilor comunale în perioada de pandemie cu COVID-19;
- Procedura de prelungire sau instituire a gradului de dizabilitate pe durata stării de urgență;
- Modalitatea de accesare a ajutorului social, suportului monetar, ajutorului de șomaj pe durata pandemiei cu COVID-19.

De asemenea, în lunile martie, aprilie și iunie se atestă o creștere a apelurilor de colaborare interinstituționale, unde consilierii SATGPD au intervenit cu referiri, sesizări și intervenții prompte în cazuri complexe în care a fost nevoie implicarea de implicare urgentă a autorităților locale pentru soluționare.

Media de distribuire a apelurilor în funcție de tipul de asistență acordat pentru perioada Ianuarie – Iunie 2020 este următoarea:





În cele 281 apeluri de colaborare interinstituțională, consilierii SATGPD au realizat mai multe intervenții pentru soluționarea situațiilor de dificultate sesizate de către apelanți. Astfel, cazurile au fost soluționate în colaborare cu:

- Structurile teritoriale de asistență socială (Direcții de asistență socială și serviciul de asistență socială comunitară – 123 cazuri (în special au fost soluționate situații în care persoanelor le-au fost încălcat dreptul la servicii sociale și prestații)
- Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități – 56 cazuri
- Instituții medicale-sanitare publice și centre de sănătate – 20 cazuri în care persoanelor le-a fost refuzat dreptul la asistență medicală
- Casa Națională de Asigurări Sociale – 19 cazuri
- Consiliul Național de Determinare a Dizabilității și Capacității de Muncă – 15 cazuri
- Administrația publică locală – 14 cazuri
- OSC parteneri (IDOM, Motivație, Concordia) – 10 cazuri
- Alte structuri – 25 de cazuri

### 3. ANALIZA CHELTUIELILOR PENTRU PERIOADA DE RAPORTARE

Pentru perioada de raportare: ianuarie – decembrie 2020, a fost valorificată suma de 685205,79 lei, ceea ce constituie 88,8% din costul total al contractului. Din cauza pandemiei cu COVID-19, nu au fost realizate activitățile de promovare la nivel de comunitate a Serviciului, deoarece implica deplasarea echipei în teren și contact cu mai multe persoane, ceea ce contravine regulilor stabilite pentru perioada de pandemie.

*Tabelul 1. Cheltuielile SATGPD pentru perioada ianuarie - decembrie 2020*

Nr.	CHELTUIELILE SATGPD IANUARIE-DECEMBRIE 2020	Total, MDL
1.1.	Manager serviciu, inclusiv impozite indirecte 22.5%	64074,48
1.2.	Consilieri telefon, 4 pers inclusiv impozite indirecte 22.5%	443577,91
1.3.	Specialist IT (inclusiv 22.5%)	35132,50
1.4.	Servicii contabilitate (inclusiv 22.5%)	28269,03
2.1.	Costuri telefon apelurile de intrare	38616,73
2.2.	Servicii comunale	5968,92
2.3.	Birotică	2036,70
2.4.	Cheltuieli bancare	1490,72
3.1.	Echipe tehnice IT	17836,00
3.2.	Sofware	7194,00
3.3.	Programare	15780,00
4.2.	Elaborare si editare Postere	2878,75
4.3.	Printare Baner	1490,00
4.4.	Transport	2055,00
4.5.	Organizare 2 Mese Rotunde	3273,80
4.6.	Consultanță	13781,25
	<b>TOTAL serviciul asistenta telefonica</b>	<b>685205,79</b>

### 4. PROBLEME CU CARE S-AU CONFRUNTAT PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI ÎN PERIOADA DE RAPORTARE:

În urma analizei apelurilor și intervențiilor consilierilor Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități în perioada de raportare, inclusiv în perioada de pandemie (martie-decembrie 2020) au fost identificate mai multe **grupuri de probleme** cu care s-au confruntat cel

mai mult persoanele cu dizabilități din Moldova, fiind accentuată vulnerabilitatea acestora în situații de criză. Menționăm, că spectrul problemelor abordate de către persoanele care apelează SATGPD din instituții rezidențiale este diferit decât problemele cu care se adresează persoanele din comunitate.

Astfel, conform analizei apelurilor recepționate **din comunitate**, specificul problemelor persoanelor cu dizabilități pentru anul 2020 a fost:

**I. Accesul foarte limitat la informare al persoanelor cu dizabilități cu privire la prestațiile și serviciile sociale.** Persoanele cu dizabilități care au accesat Serviciul de asistență telefonică gratuită au sesizat accesul limitat la informare atât din partea autorităților publice locale, cât și din parte autorităților publice centrale sau structurilor abilitate pentru a soluționa anumite aspecte despre:

- procedura de obținere a ajutorului social și suportului monetar în perioada de urgență;
- modalitatea de accesare a ajutorului de șomaj de către persoanele cu dizabilități și modalitatea de înregistrarea cererii și depunere a documentelor;
- modalitate de accesare a ajutorul unic în sumă de 500 lei cu ocazia sărbătorilor pascale pentru persoanele cu dizabilități;
- condițiile de accesare serviciilor de îngrijire la domiciliu sau de asistență socială primară pentru perioada de urgență, în special în zilele declarate libere pentru bugetari;
- regimul de lucru al oficiile poștale și modalitatea de primire a prestațiilor bănești;
- informații insuficiente despre servicii sau grupuri de voluntari care pot ajuta persoanele cu dizabilități în procesul de efectuare a cumpărăturilor sau în oferirea unor pachete alimentare și materiale de protecție, etc.

**II. Accesul limitat la servicii de asistență medicală.** Pe durata perioadei de raportare, în special în perioada de anunțare a stărilor de urgență din cauza situației epidemiologice, au fost recepționate multe apeluri în care persoanele cu dizabilități au sesizat:

- lipsa unor medicamentele în farmacii, în special pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală;
- lipsa unor materiale de protecție împotriva COVID-19 în instituțiile rezidențiale atât pentru angajați, cât și pentru persoanele cu dizabilități din plasament;
- lipsa accesului la serviciile de sănătate pentru a efectua examenul medical în scopul pregătirii documentelor pentru depunerea dosarului la revizuirea gradului de dizabilitate, deoarece perioada este extindere cuprinde strict perioada de urgență;
- condițiile rele din spitalele de psihiatrie unde erau internate persoanele cu dizabilități infectate cu COVID-19;
- plângeri cu privire la sistarea programărilor pentru serviciile specializate de sănătate; plângeri cu privire la sistarea accesului la servicii de reabilitare și mijloace asistive sau protezare.

Probleme frecvent sesizate de către persoane cu dizabilități care locuiesc **în instituții rezidențiale**:

**I. Insuficiența suportului profesional** pentru depășirea setaților de conflict, lipsei de activități, explicarea situației pandemice în țară, lipsa activităților de instruire privind măsurile de protecție pentru prevenirea infecției cu COVID-19;

**II. Lipsa unor programe de activități ocupaționale;** implicarea insuficientă a tuturor persoanelor din instituții rezidențiale în activități sportive, recreative, culturale etc. Persoanele menționează faptul că, pe de o parte, accesul în comunitate a fost foarte restricționat, iar în unele luni a fost restricționat și accesul în curtea instituției, pe de altă parte, însă nu le-au fost oferite alte activități pentru a petrece eficient timpul;

**III. Lipsa suportului psihologic** pentru prevenirea stărilor depresive, anxioase, comportamentelor problematice, inclusiv a stărilor de agresivitate adus la creșterea incidentelor de violență atât între beneficiari, cât și între beneficiari și angajați.

## 5. ACȚIUNI DE MANAGEMENT ȘI VIZIBILITATE

Pentru o bună funcționare al Serviciului, în perioada de raportare: ianuarie – decembrie 2020, au fost realizate mai multe acțiuni de management:

1. Organizarea celor două evenimente Masa Rotundă "Prezentarea raportului de activitate al Serviciului de Asistență Telefonică Gratuită pentru Persoane cu dizabilități 080010808" care s-a desfășurat la 04 martie 2020 și "Serviciului de Asistență Telefonică Gratuită pentru Persoane cu Dizabilități - mecanism de prevenire și reducere a situațiilor de încălcare a drepturilor" desfășurat la 03 decembrie 2020;
2. Dezvoltarea unui plan de acțiuni pentru implementarea strategiei de comunicare și promovarea al SATGPD pentru perioada pandemică;
3. Realizarea ședințelor online săptămânale de supervizare pentru a discuta despre cele mai dificile cazuri și a împărtăși informațiile actualizate despre deciziile guvernului legate de persoanele cu dizabilități;
4. Elaborarea și transmiterea către MSMPS a unui raport de analiză a apelurilor Serviciului în perioada de pandemie privind impactul COVID -19 asupra persoanelor cu dizabilități din Moldova;
5. Elaborarea și transmiterea către MSMPS a unui raport de analiză financiară a bugetului implementat pentru anul 2020;
6. Realizarea evenimentelor de promovare al Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități printre angajații serviciilor sociale pentru persoane cu dizabilități la distanță, online;
7. Achiziționarea echipamentului tehnic în sumă de pentru a ajusta funcționarea Serviciului de asistență telefonică la distanță și pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor prestate; ajustarea serviciului pentru prestarea asistenței la distanță;
8. Elaborarea designului Software, elaborarea caietului de sarcini și angajarea agentului economic care va realiza Softul;
9. Organizarea și realizarea unui modul de instruire continuă în abordarea beneficiarilor serviciului care manifestă probleme de sănătate mintală;
10. Elaborarea și consultarea cu MSMPS a materialelor de vizibilitate (postere pentru a fi postate pe Social media, paginile web ale organizațiilor partenere, banner) al Serviciului de asistență telefonică pentru persoane cu dizabilități;

Pentru a asigura promovarea și vizibilitatea Serviciului de asistență telefonică pentru persoanele cu dizabilități, au fost realizate mai multe materiale care au fost distribuite prin intermediul mai multor surse media, emisiuni TV, presa scrisă, Social media etc:

1. Au fost postate 47 de materiale de promovare pe pagina de Facebook a Asociației Keystone Moldova a serviciului de Asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități, care au prezentat informații despre drepturile persoanelor cu dizabilități în limbaj ușor de înțeles, materiale de promovare a dreptului la trai în comunitate, materiale care reflectă modalități de prevenire a infecției cu COVID-19, asistența oferită de SATGPD în limbaj ușor de înțeles;
2. Mediatizarea evenimentului "Prezentarea raportului de activitate al Serviciului de Asistență Telefonică Gratuită pentru Persoane cu dizabilități 080010808", evenimentul fiind transmis live prin intermediul platformei [privesc.eu](https://www.privesc.eu), dar și prin intermediu surselor media;
  - <https://www.jurnal.md/ro/news/2681f7a71c3a3828/a-crescut-numarul-de-apeluri-la-serviciului-de-asistenta-telefonica-gratuita-pentru-persoanele-cu-nevoi-speciale.html>
  - <http://incluziune.md/numarul-de-apeluri-la-serviciul-de-asistenta-telefonica-gratuita-0-80-01-08-08-pentru-persoanele-cu-nevoi-speciale-este-in-crestere/>
  - <https://www.jurnaltv.md/news/b9d178f5bfb38df/serviciul-de-asistenta-telefonica-gratuita-pentru-persoanele-cu-dizabilitati-este-inca-o-institutie-necunoscuta.html>

- <http://www.trm.md/ro/social/peste-2000-de-persoane-cu-dizabilitati-au-solicitat-ajutor-la-linia-fierbinte>
  - <https://diez.md/2020/03/04/peste-175-de-mii-de-persoane-cu-dizabilitati-din-moldova-vor-beneficia-in-continuare-de-asistenta-telefonica-gratuita/>
  - <https://news.24.md/ro/news/peste-doua-mii-de-apeluri-la-serviciul-de-asistenta-telefonica-gratuita-pentru-persoanele-cu-dizabilitati-in-2019-iata-11pmzPazH>
3. Includerea SATGPD în Ghidul ”COVID-19. Resurse pentru suport emoțional”, dezvoltat de către Asociația Terre des Hommes Moldova
    - <https://tdh-moldova.md/index.php?pag=news&id=649&rid=659&l=ro>
  4. Au fost pregătite mai multe materialele pentru emisiuni TV, evenimentelor live care reflectă specificul SATGPD, inclusiv suportul acordat persoanelor cu dizabilități în contextul situației pandemice:
    - <http://www.trm.md/ro/social/servicii-de-informare-si-consiliere-psihologica-pentru-persoanele-cu-dizabilitati?fbclid=IwAR1MKKeOotAyZ3LpgsW40u7qApgpn-46Y4cFlyJrstyTvRxuOjMQ7lWz0N1c>
    - [https://www.jurnal.md/ro/news/d7063406701f08e7/persoanele-cu-dizabilitati-din-rm-pot-solicita-asistenta-telefonica-gratuita-in-contextul-pandemiei-de-covid-19.html?fbclid=IwAR22ye3ilbb43b9vdczrlqc4UC5WD02u5vuEheeFHAm3bpInghaR8u\\_lifk;](https://www.jurnal.md/ro/news/d7063406701f08e7/persoanele-cu-dizabilitati-din-rm-pot-solicita-asistenta-telefonica-gratuita-in-contextul-pandemiei-de-covid-19.html?fbclid=IwAR22ye3ilbb43b9vdczrlqc4UC5WD02u5vuEheeFHAm3bpInghaR8u_lifk;)
    - <https://www.facebook.com/events/797762177697724/>
    - <https://www.moldpres.md/news/2020/04/28/20003543>
    - <https://telegraph.md/asistenta-telefonica-gratuita-pentru-persoanele-cu-dizabilitati-in-contextul-pandemiei-de-covid-19/>
  5. Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități 080010808 este menționat ca exemplu de bună practică la nivel internațional de către Grupul de monitorizare a drepturilor persoanelor cu dizabilități - Group of the COVID-19 Disability Rights Monitor în cadrul unui Raport Global privind monitorizarea drepturilor persoanelor cu dizabilități în contextul COVID-19 <https://covid-drm.org/.../Disability-Rights-During-the...> (pagina 25 al Raportului);
  6. Participare și pregătire de materiale despre SATGPD în cadrul Campaniei de comunicare „Împărtășește-ți povestea” implementată de Oficiul ONU pentru Drepturile Omului și de membrii Grupului de lucru al societății civile în domeniul Covid-19 și Drepturile Omului în luna iulie 2020;
  7. Mediatizarea evenimentului " Serviciului de Asistență Telefonică Gratuită pentru Persoane cu Dizabilități - mecanism de prevenire și reducere a situațiilor de încălcare a drepturilor”, evenimentul fiind transmis live prin intermediul platformei [privesc.eu](http://privesc.eu), dar și prin intermediu surselor media:
    - <http://tvr Moldova.md/social/pandemia-de-coronavirus-i-a-afectat-si-mai-mult-pe-oamenii-cu-nevoi-speciale-numarul-apelurilor-la-serviciul-de-asistenta-telefonica-gratuita-s-a-dublat>
    - <https://www.privesc.eu/arhiva/92932/Masa-rotunda--Serviciului-de-Asistenta-Telefonica-Gratuita-pentru-Persoane-cu-Dizabilitati--mecanism-de-prevenire-si-reducere-a-situatiilor-de-incalc>
    - <http://curentul.md/stiri/serviciul-de-asistenta-telefonica-pentru-persoanele-cu-dizabilitati-a-receptionat-peste-3-mii-de-apeluri-in-2-ani.html>

## 6. CONCLUZII

Perioada de raportare a coincid în mare parte cu perioada în care în țară au fost instituite mai multe stări de urgență în legătură cu situația epidemiologică, astfel serviciul de asistență telefonică a servit drept mecanism de informare și asistență pentru persoanele cu dizabilități pentru a se adapta la noile reguli și noile condiții de funcționare și existență. Serviciul de asistență telefonică a acordat

un suport substanțial furnizând în limbaj ușor de înțeles informații de importanță vitală pentru persoanele cu dizabilități, inclusiv;

- Explicarea mecanismul de instituire a gradului de dizabilitate din oficiu care a generat multe nedumeriri, neclarități în vederea implementării și asigurării dreptului la prestații sociale a persoanelor.
- Preluarea, referirea și oferirea suportului persoanelor cu dizabilități în situații de criză din comunitate. Multe persoane cu dizabilități au rămas singure și fără serviciile primare de suport, în special în localitățile intrate în carantină.
- Acordarea suportului informațional și psihologic pentru persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale care locuiesc în servicii rezidențiale.

## **7. RECOMANDĂRI:**

1. Identificare posibilităților de interacțiune directă cu persoanele cu dizabilități în cadrul activităților de informare, promovare, instruire privind drepturile care îi vizează și mecanismul de revendicare a acestor drepturi, inclusiv prin SATGPD.
2. Realizarea activități comune cu actorii cheie pentru eficientizarea colaborării între diferite instituții ale autorităților publice centrale și locale în vederea abordării intersectoriale a problemelor privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități.
3. Realizare acțiunilor de advocacy pentru asigurarea accesului liber la telefon sau alte dispozitive de comunicare pentru unele persoane cu dizabilități care locuiesc în instituții rezidențiale, servicii comunitare de plasament sau sunt internate în spitale de psihiatrie pentru a sesiza diverse situații de încălcări.
4. De a crește vizibilitatea serviciului prin realizarea și distribuirea spoturilor publicitare de promovare a SATGPD prin intermediul diferitor surse Media, în special TV.