



MINISTERUL MUNCII ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE



RAPORT DE ACTIVITATE
al Serviciului de Asistență Telefonică Gratuită pentru
Persoanele cu Dizabilități
pentru perioada: 01 ianuarie 2022 – 31 decembrie 2022

Diana Tudos

**Manager Serviciul de asistență telefonică
gratuită pentru persoane cu dizabilități**

Ludmila Malcoci_____

Dr.hab. profesor cercetător

Director Executiv Keystone Moldova

Director Regional KHSI pentru Europa Centrală și de Est

Cuprins

INTRODUCERE	3
CARACTERISTICA APELURILOR RECEPȚIONATE LA SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU PERSOANE CU DIZABILITĂȚI	4
APELURILE PRELUATE DE LA PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI, MEMBRII FAMILIILOR ACESTORA, MEMBRII COMUNITĂȚII DIN REPUBLICA MOLDOVA (3427 APELURI)	6
Distribuirea apelurilor după profilul apelanților	6
Distribuirea apelurilor telefonice după criteriul de gen	7
Distribuirea apelurilor telefonice după mediul de reședință al apelanților	7
Analiza apelurilor telefonice în funcție de asistența acordată	8
Analiza apelurilor în funcție de dreptul încălcat.....	11
Probleme cu care s-au confruntat persoanele cu dizabilități în perioada de raportare	12
SUPPORT OFERIT PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI REFUGIATE DIN UCRAINA	16
ANALIZA CHELTUIELILOR PENTRU PERIOADA DE RAPORTARE	17
ACȚIUNI DE MANAGEMENT ȘI VIZIBILITATE	18
CONCLUZII	19

INTRODUCERE

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități **080010808 (SATGPD)** este un serviciu național ce oferă sprijin persoanelor cu dizabilități care necesită protecție, suport și informare. Acest serviciu a fost lansat în ianuarie 2017 de Asociația Keystone Moldova fiind finanțat de Uniunea Europeană în perioada 24.01.2017 – 27.04.2019. Actualmente Asociația Keystone Moldova, administrează și gestionează Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități din resursele bugetului de stat în baza contractului de achiziții publice cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova. SATGPD funcționează în baza Regulamentului și Standardelor minime de calitate aprobate prin Hotărârea de Guvern nr. 198 din 03.04.2019. Serviciul operează cu număr național **080010808**, funcțional 24 din 24 ore, 7 zile în săptămână fiind accesibil pe întreg teritoriul Republicii Moldova anonim, gratuit și confidențial, de la telefonie fixă și mobilă. De asemenea persoanele au posibilitatea să acceseze serviciul prin Viber, Skype, SMS la numărul de telefon **060601549**.

Pe durata celor 6 ani de funcționare au fost înregistrate **15 351 apeluri** la SATGPD. Comparativ cu perioada inițială de prestare a serviciului, la etapa actuală numărul de apeluri lunare este dublu, astfel serviciul și-a demonstrat relevanța, eficiența și impactul. În anul 2022 au fost recepționate **3947 apeluri**, dintre care: 64% apeluri din comunitate, 16% apeluri din serviciile sociale și 15% apeluri din instituții rezidențiale.

Persoanele cu dizabilități (80%) sunt cei care apelează la SATGPD, urmate de membrii familiei sau membrii comunității (9%). Acest fapt denotă importanța și utilitatea SATGPD pentru persoanele cu dizabilități ca sursă de informare, mijloc de sesizare a situațiilor de încălcare a drepturilor acestora și necesitatea de a se informa de sine stătător.

În contextul războiului din țara vecină Ucraina, și a crizei economice din țară, pe parcursul anului 2022 am atestat o acutizare a stărilor de anxietate, o creștere a nivelului de stres și nesiguranță în rândul persoanelor cu dizabilități și membrilor familiilor acestora. SATGPD a răspuns prompt la nevoile persoanelor prin oferirea de:

Suport informațional accesibil persoanelor cu dizabilități privind accesarea diverselor servicii conform necesităților;

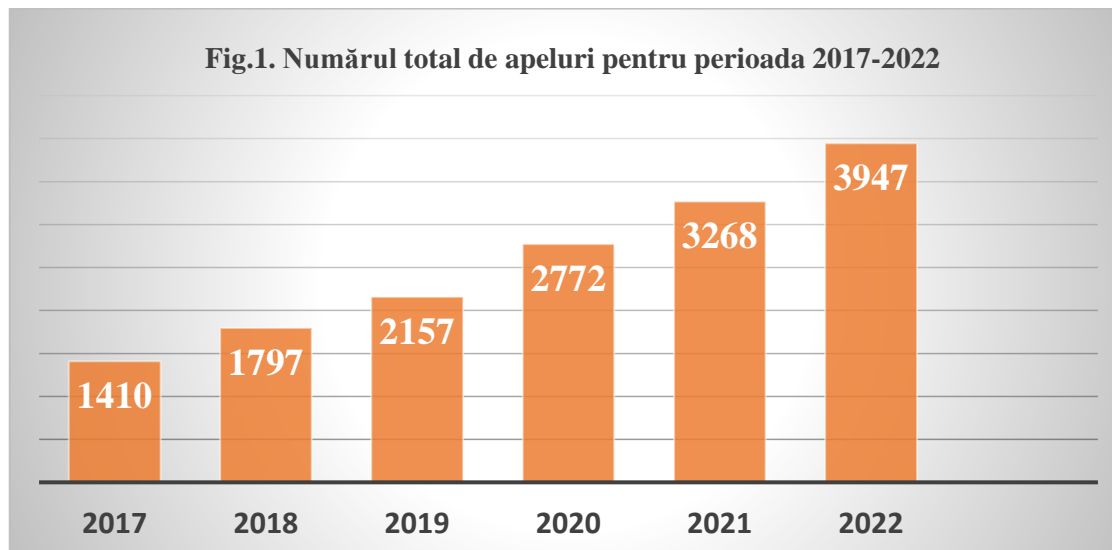
Suport psiho-emoțional și psiho-educațional în identificarea resurselor interne pentru depășirea situațiilor de stres, anxietate și luarea de decizii asumate.

Începând cu luna martie SATGPD a oferit suport persoanelor cu dizabilități, membrilor familiilor acestora, persoanelor în etate refugiate din Ucraina. Astfel serviciul a avut un impact considerabil prin oferirea de:

1. Suport informațional privind accesarea serviciilor destinate persoanelor refugiate;
2. Suport în identificarea locurilor de cazare pentru persoanele cu grad sever de dizabilitate, familiile cu copii cu dizabilitate, persoanele cu afecțiuni grave de sănătate;
3. Colaborarea cu instituțiile de stat și organizațiile societății civile în vederea oferirii de suport, conform necesităților persoanelor;
4. Suport psiho-emoțional pentru depășirea stărilor de anxietate, stresului, conectarea persoanelor cu grupurile de suport; accesarea resurselor interne în obținerea unui comportament autonom.

CARACTERISTICA APELURILOR RECEPȚIONATE LA SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU PERSOANE CU DIZABILITĂȚI

În perioada 01 ianuarie 2022 – 31 decembrie 2022, consilierii Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități 080010808, au recepționat **3947 apeluri**, parvenite de pe întreg teritoriul Republicii Moldova. Numărul total de apeluri ce au fost recepționate în perioada anilor 2017-2022 constituie **15 351 apeluri**.

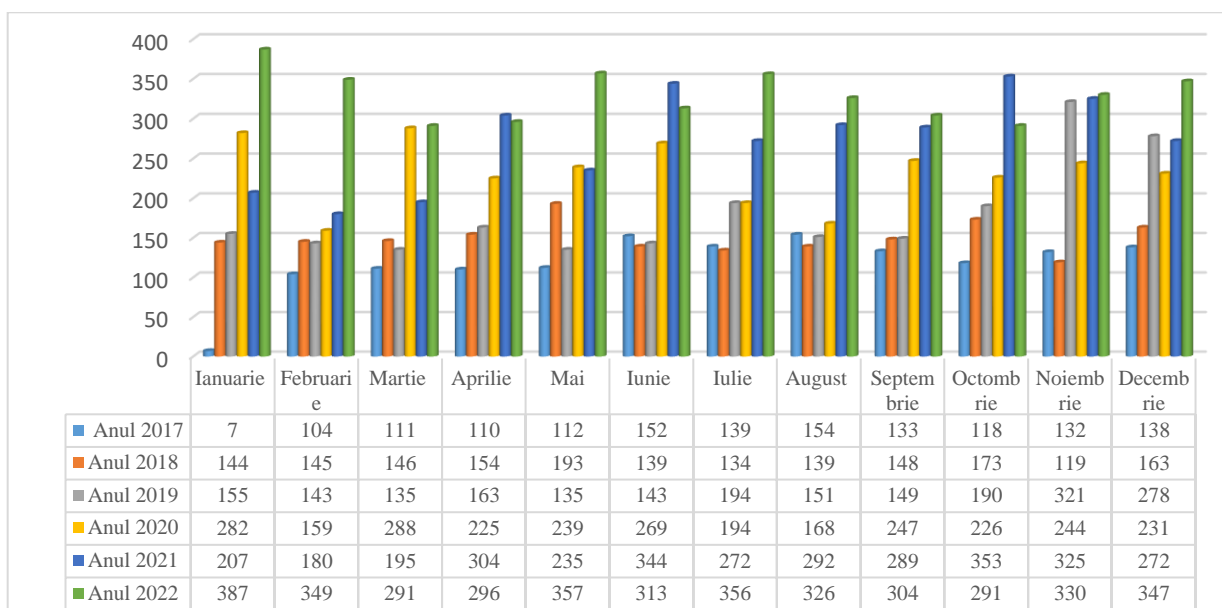


Analiza datelor privind numărul de apeluri recepționate în perioada **2017-2022** atestă o creștere constantă a apelurilor în fiecare an. Astfel, în anul 2022 se atestă o creștere cu:

- 2537 apeluri mai mult față de 2017
- 2150 apeluri mai mult față de 2018
- 1790 apeluri mai mult față de 2019
- 1175 apeluri mai mult față de 2020
- 679 apeluri mai mult față de 2021

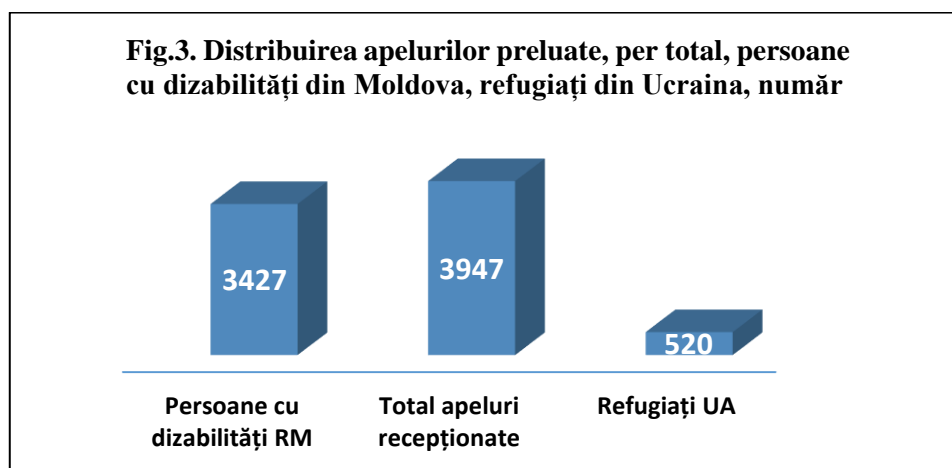
Acest lucru demonstrează că serviciul este tot mai cunoscut de către persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității, de asemenea, este tot mai des recomandat altor persoane de către persoanele care deja au beneficiat de suport. Creșterea apelurilor în anul 2022 se datorează și colaborării cu Serviciul Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112, ce au redirecționat persoanele cu dizabilități către SATGPD, în cazul în care acestea solicitau suport informațional, consiliere psihologică, relatau situații de încălcare a drepturilor. Pentru persoanele refugiate din Ucraina serviciul a fost promovat prin intermediul rețelei de socializare Facebook, au fost plasate informații privind activitatea serviciului în grupele de suport pentru ucraineni. În colaborarea cu Centrul Internațional La Strada au fost repartizate 1000 pliante în Centrele de plasament temporar pentru refugiați, privind suportul de care pot beneficia persoanele cu dizabilități refugiate apelând la SATGPD. De asemenea SATGPD a colaborat cu Linia Verde pentru refugiați 0800 800 11 în ceea ce privește redirecționarea persoanelor cu dizabilități către SATGPD. Dezvoltarea paginii web a SATGPD din 2022 <https://informat.md/ro> la fel a contribuit la promovarea serviciului și creșterea numărului de apeluri.

Fig.2. Distribuția lunară a apelurilor telefonice pe anii 2017-2022, număr de apeluri



Analiza numărului mediu al apelurilor pe lună arată o creștere în fiecare an, de la **117 apeluri**, media lunară pentru perioada ianuarie –decembrie a anului 2017 până la **329 apeluri**, media lunară pentru perioada ianuarie – decembrie a anului 2022. Prin această creștere a numărului de apeluri, Serviciul de asistență telefonică gratuită încă o dată își justifică importanța și rolul pentru a asigura informare, consiliere și soluționare a cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități.

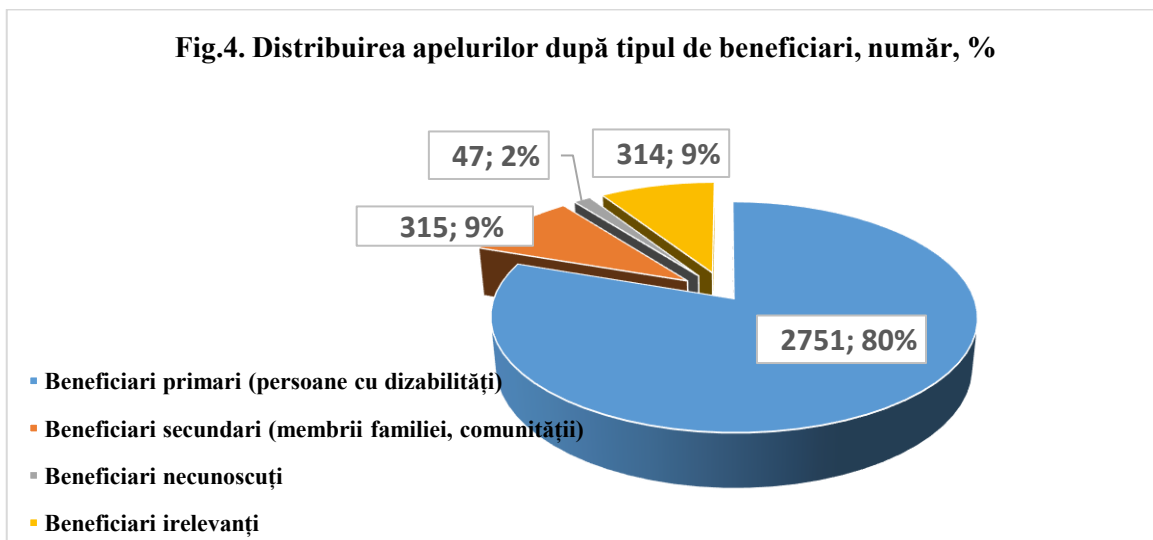
Începând cu luna februarie SATGPD a preluat apeluri de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoane în etate din Ucraina. Astfel din cele **3947 apeluri total** preluate la SATGPD, **520 apeluri** au fost recepționate de la refugiați din Ucraina și **3427 apeluri** de la persoanele cu dizabilități din Republica Moldova. (Fig. 3)



APELURILE PRELUATE DE LA PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI, MEMBRII FAMILIILOR ACESTORA, MEMBRII COMUNITĂȚII DIN REPUBLICA MOLDOVA (3427 APELURI)

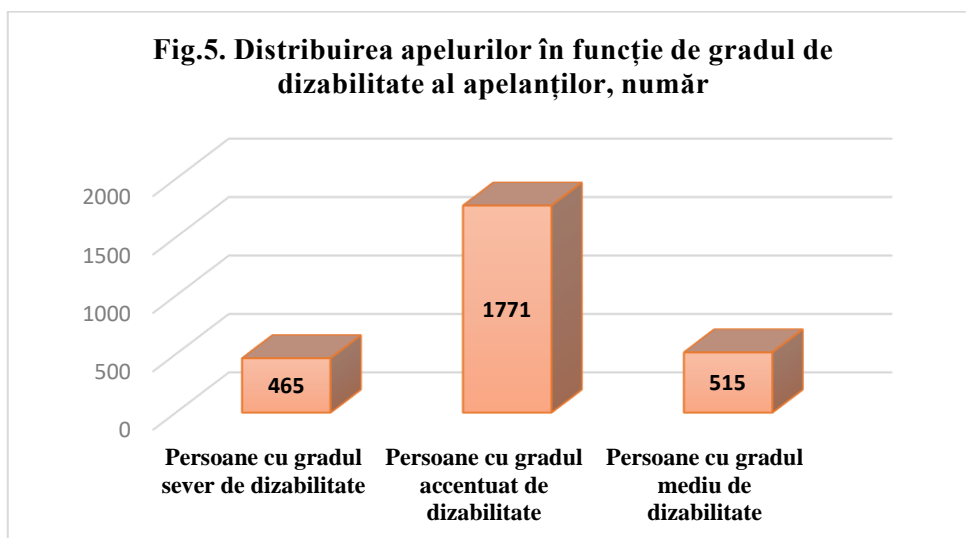
Distribuirea apelurilor după profilul apelanților

Din numărul total de 3427 de apelanți, 2751 (80%) au fost beneficiari primari ai serviciului (persoane cu dizabilități), 315 (9%) apelanți - beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității), 47 (2%) apeluri necunoscute, nu a fost posibil de identificat tipul de beneficiar, deoarece apelanții nu au dorit să răspundă la această întrebare, iar 314 (9%) apeluri au fost catalogate drept irelevante serviciului, însă persoanele au fost redirecționate către serviciile de care aveau nevoie.



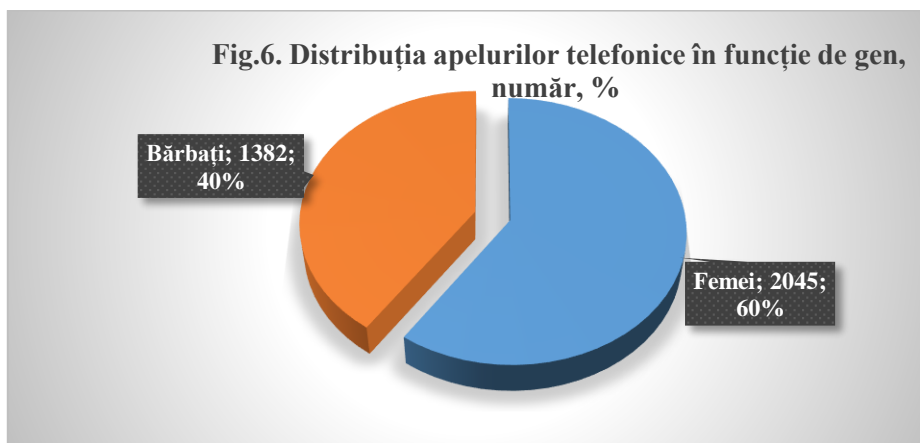
Analiza datelor statistice denotă că 80 % din apelanții serviciului sunt persoane cu dizabilități, urmat cu 9% de membrii familiei acestora, membrii comunității. Tendința dată se menține în ultimii 3 ani de activitate a serviciului, fapt ce confirmă utilitatea serviciului pentru persoanele cu dizabilități și membrii familiei acestora.

În dependență de gradul de dizabilitate, cei 2751 de persoane cu dizabilități ce au apelat la SATGD se distribuie în felul următor: **gradul sever de dizabilitate – 465 persoane, gradul accentuat de dizabilitate – 1771 persoane și gradul moderat de dizabilitate – 515 persoane.** Pe parcursul anului 2022 la SATGPD au fost înregistrate 1404 de apeluri primare - beneficiari noi, care anterior nu au apelat serviciul și 2023 de apeluri repetate, persoanele au accesat anterior serviciul.



Distribuirea apelurilor telefonice după criteriul de gen

Analiza datelor în funcție de gen, arată că din numărul total de **3427 apeluri** recepționate în anul 2022, **60 % (2045)** din apeluri au parvenit din partea femeilor și **40 % (1382)** din apeluri - din partea bărbaților. Tendința aceasta s-a menținut pe tot parcursul anului (2022) în raport cu anul precedent (2021) unde numărul de apeluri recepționate de la bărbați era mai mare față de numărul de apeluri recepționate de la femei. Acesta se explică prin faptul că tot mai multe femei apelează pentru a solicita suport în acoperirea necesităților de bază ale familiilor, suport în depășirea situațiilor de dificultate prin care trec și identificarea anumitor modalități de soluționare a acestora. De asemenea femeile sunt cele mai des implicate în îngrijirea membrilor familiilor cu probleme grave de sănătate și solicită suport psihologic pentru depășirea stărilor de epuizare psihologică și fizică.

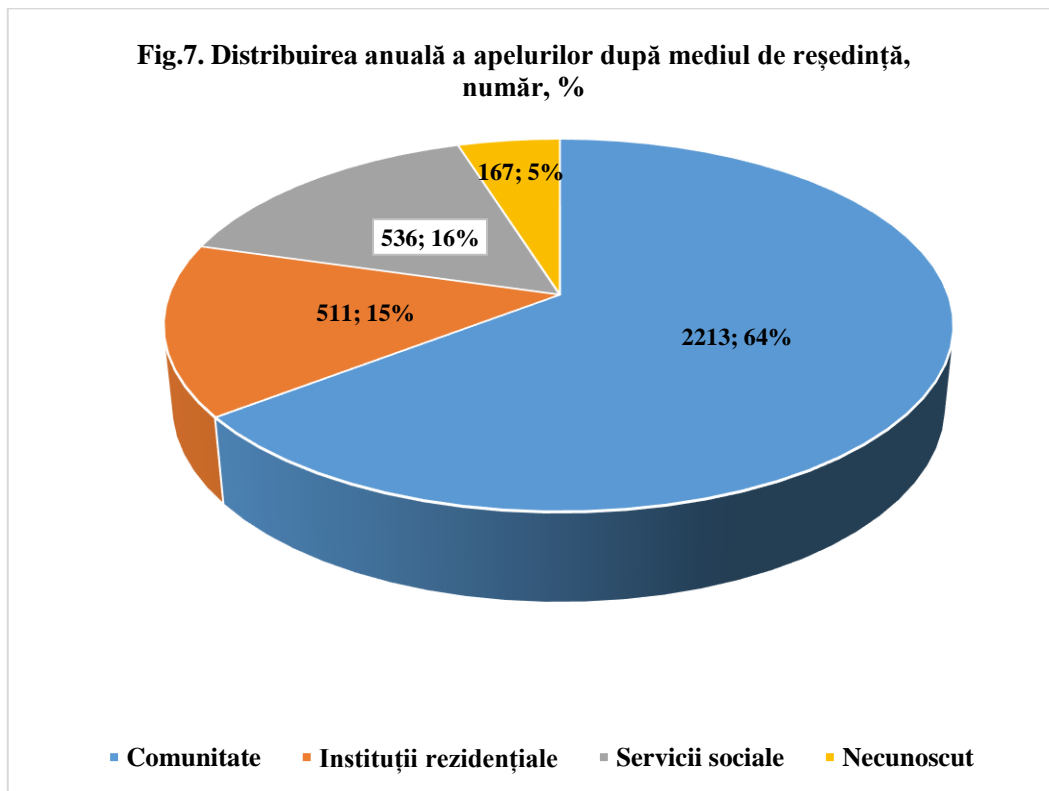


Distribuirea apelurilor telefonice după mediul de reședință al apelanților

În funcție de mediul de reședință al apelanților, **64 % (2213)** din apeluri în anul 2022 au fost recepționate de la persoanele ce locuiesc în comunitate, în medii familiale, **16 % (536)** din apeluri - de la persoanele ce locuiesc în servicii sociale (de tipul Locuința protejată), **15% (511)** din apeluri - de la persoanele ce locuiesc în instituțiile rezidențiale. În cazul a **5% (167)** din apeluri nu a fost posibil de identificat locația celor care au apelat, deoarece persoanele nu au dorit să comunice informația dată. Analiza distribuției apelurilor în funcție de mediul de reședință denotă că persoanele cu dizabilități ce locuiesc în comunitate apelează mai frecvent la SATGPD comparativ cu persoanele din instituțiile rezidențiale și din servicii sociale. Aceasta diferență dintre numărul apelurilor din comunitate și a celor din instituțiile rezidențiale și din serviciile sociale se explică prin faptul că persoanele din comunitate au mai mare acces la sursele de informare despre serviciu (platformele online) comparativ cu cele din instituții și servicii sociale. La fel și dificultățile cu care se confruntă persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora din comunitate, situații de încălcarea a drepturilor acestora, obligă persoanele să apeleze mai frecvent la SATGPD pentru a solicita suport. În primele luni ale anului a crescut semnificativ numărul de apeluri prin care persoanele angajate în funcția de asistent personal, comunicau că le-a fost reținut salariul pe o perioadă de 3- 4 luni; pentru unele familii salariul constituia unica sursă de venit.

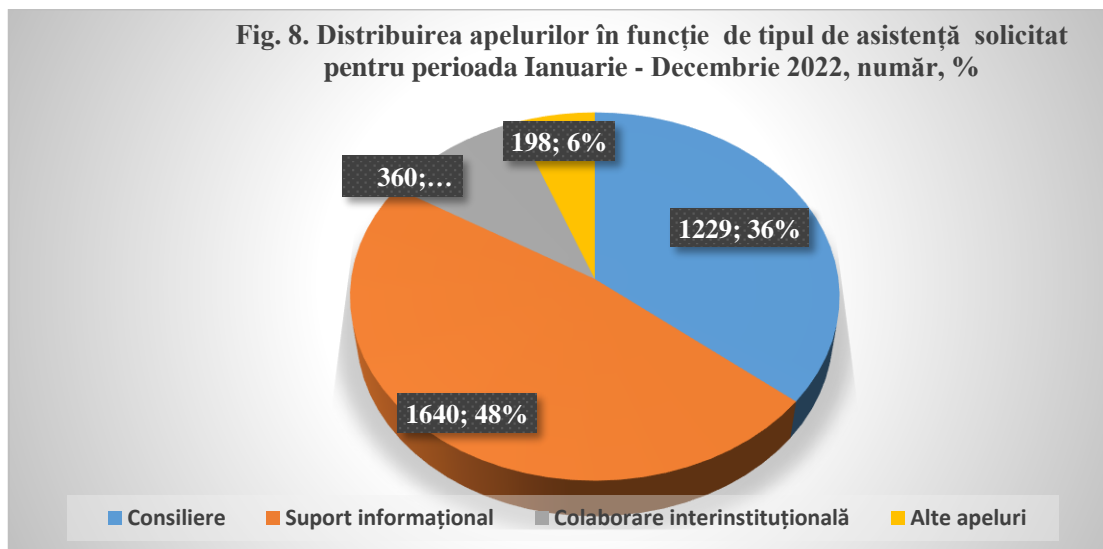
În perioada de referință a crescut numărul de apeluri în care persoanele își manifestau îngrijorarea față de creșterea prețurilor la utilități, produse alimentare, produse de igienă și resursele limitate pe care le are o persoană cu dizabilitate sau familia acestuia pentru ași acoperi necesitățile de bază. Tot mai multe persoane au solicitat ajutor sub formă de produse alimentare, produse de igienă, îmbrăcăminte, încălțăminte, lemne. Insuficiența serviciilor sociale și cea a serviciilor de reabilitare pentru persoanele cu dizabilități la fel sunt des abordate în apelurile recepționate la SATGPD. Începând cu perioada octombrie-decembrie un număr mare de persoane din comunitate au apelat la linia fierbinte solicitând informații despre acordarea lemnului pentru foc, procedurile de achiziționare a lemnului, inclusiv prețuri, contacte ale întreprinderilor silvice și ocoalelor silvice, ghidare în accesarea platformei online lemne.md, condiții de a beneficia de ajutor social și ajutor pentru perioada rece a anului pentru categoria

de persoane ce dețin gradul moderat de dizabilitate sau a celor fără statut social, ghidarea la înregistrarea persoanelor pe platforma compensații.gov.md. În perioada februarie -iunie a crescut numărul de apeluri prin care persoanele au solicitat suport psihologic din cauza stărilor de stres și anxietate generate de războiul din țara vecină.



Analiza apelurilor telefonice în funcție de asistența acordată

În funcție de tipul de asistență acordat, apelurile recepționate la SATGPD pot fi divizate în 4 categorii: consiliere, informare, colaborarea interinstituțională și alte tipuri de asistență (apeluri de cercetare și cele irelevante serviciului). Astfel din numărul total de apeluri de **3427 apeluri**, **1640 apelanți (48%)** au beneficiat de suport informațional, fiind totodată redirecționați către instituțiile/serviciile specializate pentru a primi suport în funcție de problema sesizată, **1229 apelanți (36 %)** au avut nevoie de consiliere psihologică. În cazul situațiilor suspecte de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități -**360 apeluri (10%)**- s-au inițiat colaborări interinstituționale cu instituții publice, OSC-uri, organizații private pentru soluționarea cazurilor. **198 apeluri (6%)** au fost catalogate de cercetare sau irelevante serviciului.



Apeluri de informare: Pe parcursul anului de referință **48% apelanți (1640 apeluri)** ai SATGPD au solicitat și primit suport informativ cu privire la următoarele aspecte:

- Spectru de servicii și prestații sociale destinate persoanelor cu dizabilități și modul de accesare a acestora;
- Procedura de stabilire inițială și repetată a gradului de dizabilitate. Termenii de procesare a dosarelor pentru stabilirea gradului de dizabilitate. Contestarea deciziei CNDDCM, termenii de procesare a contestărilor deciziilor CNDDCM;
- Condiții de acordare a pensiilor și alocațiilor de dizabilitate, procedura de reexaminare a pensiilor de dizabilitate;
- Criterii de eligibilitate pentru a fi încadrați în serviciul de asistență personală, lucrător social;
- Posibilități de angajare în câmpul muncii a persoanelor cu dizabilități;
- Procedura de asigurare cu echipament asistiv (scaune rulante simple/electrice, cârje, cârje pentru subraț, saltea anti escare, paturi funcționale);
- Servicii de protezare calitative; au fost făcute reclamații la adresa CREPOR, care, deși este unicul prestator de servicii de acest fel în țară, nu oferă servicii de protezare calitative și ca rezultat starea de sănătate a beneficiarilor se agravează după fixarea protezelor date;
- Procedura de înscriere pentru intervențiile chirurgicale de endo-protezare;
- Posibilitatea de a accesa servicii de reabilitare, servicii balneo-sanatoriale;
- Accesul la servicii de socializare, centre de zi pentru persoane tinere cu dizabilitate;
- Accesul la servicii respiro pentru membrii familiilor persoanelor cu dizabilități;
- Modalitatea de a beneficia de servicii medicale de urgență și investigații medicale compensate; activarea poliției medicale în perioada procedurii de reemitere a unui nou certificat de dizabilitate;
- Servicii socio-medicale pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală;
- Facilități fiscale pentru persoanele cu dizabilități;
- Procedura de dezinstituționalizare a persoanelor ce locuiesc în Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități;
- Modalitatea de a beneficia de asistență juridică garantată de stat;
- Date de contact ale organizațiilor societății civile ce oferă produse de igienă (scutece), produse alimentare, haine pentru persoanele cu dizabilități ;
- Date de contact ale MS, MMPS , ANSP, CNAS, CTAS, CNDDCM și alte instituții publice ce prestează servicii pentru persoanele cu dizabilități.

În perioada aprilie-august s-a atestat un număr mare de apeluri prin care persoanele cu dizabilități din țară se arătau nemulțumite de faptul că persoanelor refugiate din Ucraina li se acordă mai mult suport în comparație cu persoanele din țară care la fel au multe necesități, dar nu le pot acoperi financiar. Astfel, consilierii serviciului au oferit informații privind sursa resurselor financiare destinate pentru persoanele refugiate și au îndemnat persoanele să fie mai tolerante în contextul în care persoanele refugiate sunt într-o situație extrem de dificilă.

Apeluri de consiliere Conform datelor, pe parcursul anului **36% din apelanții (1229)** SATGPD au beneficiat de consiliere. Persoanele ce au apelat la SATGPD pentru a beneficia de consiliere au abordat subiecte ce țin de stările psihologice, conflictele inter- și intra- personale cu care se confruntau apelanții. Apelurile au parvenit din Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități, servicii sociale cât și din comunitate. Persoanele din instituțiile rezidențiale, serviciile sociale solicită suport psihologic pentru satisfacerea nevoii de comunicare, ghidare în asumarea unor decizii și responsabilizarea față de deciziile asumate.

În rândurile persoanelor din comunitate ce au solicitat suport psihologic în perioada februarie-iunie s-a atestat o acutizare a stărilor de anxietate, o creștere a nivelului de stres din cauza războiului din țara vecină. S-a oferit suport psiho-emoțional în validarea emoțiilor și identificarea pașilor pe care să-i urmeze persoana pentru a reduce din stările de anxietate, stres. La fel, pe parcursul anului s-a atestat o creștere a apelurilor prin care persoanele au manifestat stări de neliniște și nesiguranță pentru viitor, din cauza crizei economice din țară, care a dus la ridicarea prețurilor la utilități, produse alimentare, medicamente.

Persoanele cu dizabilități rămase singure - au beneficiat de consiliere privind identificarea resurselor pentru revendicarea drepturilor, asumarea față de deciziile luate. De asemenea, s-a oferit suport psiho-emoțional persoanelor în etate care locuiesc singure și celor ce au relații tensionate cu membrii familiei, pentru satisfacerea nevoilor de comunicare și susținerea emoțională.

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

- Nevoie de comunicare, lipsa diversității și individualizării activităților profesionale, hobby în instituții, imposibilitatea de a practica activitățile dorite în instituții, etc.;
- Mediarea situațiilor de conflict dintre beneficiarii instituțiilor rezidențiale și angajații instituțiilor, atât și a situațiilor de conflict dintre beneficiari;
- Suport psihologic privind gestionarea situațiilor de conflict dintre persoanele cu dizabilități și angajații/funcționarii instituțiilor de stat;
- Creșterea nivelului de stres ca urmare a relațiilor interpersonale complicate dintre persoanele cu dizabilități psiho-sociale cu rudele și prietenii acestora;
- Surmenarea psihologică și fizică a persoanelor (părinți, rude, asistenți personali) ce au la îngrijire persoane cu dizabilități severe, persoane cu probleme de sănătate mintală;
- Suport emoțional pentru persoanele cu dizabilități care manifestă îngrijorări legate de instabilitatea financiară și lipsa unui loc de muncă;
- Ghidare și încurajare în identificarea unui loc de muncă;
- Ghidare și suport în soluționarea grijilor cotidiene, identificarea resurselor pentru a face față anumitor situații dificile;
- Consiliere apreciativă, încurajarea comportamentelor funcționale/ reușitelor individuale ale apelanților;
- Efectele abuzului de alcool asupra sănătății și relațiilor interpersonale;
- Suport emoțional persoanelor în etate, satisfacerea nevoilor de comunicare, validarea emoțiilor;
- Creșterea nivelului de stres și anxietate din cauza conflictului armat din țara vecină;
- Intensificarea stărilor de neliniște și nesiguranță din cauza crizei economice din țară și lipsa de resurse financiare suficiente pentru a face față scumpirilor la produsele alimentare, utilități, medicamente;
- Gestionarea situațiilor de conflict intrafamilial;
- Dificultăți în identificarea partenerului de viață;
- Situațiile de discriminare, vulnerabilitatea/ pericolul de a fi supuși abuzurilor;
- Lipsa serviciilor de suport în comunitate pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală.

Majoritatea apelanților beneficiari de consiliere:

- ✓ nu au acces la acest tip de asistență în comunitate, instituțiile rezidențiale, serviciile sociale;
- ✓ sunt imobilizate la pat sau dependente de scaun rulant și întâmpină dificultăți de accesibilitate fizică pentru a se deplasa la serviciile existente la nivel de comunitate sau raion;
- ✓ sunt părinții copiilor cu dizabilități;
- ✓ nu dispun de mijloace financiare suficiente pentru a plăti serviciile unui psiholog.

Apeluri de colaborare interinstituțională: Apelurile din categoria dată se referă la situații de încălcarea drepturilor persoanelor cu dizabilități și limitarea în accesarea serviciilor sociale. În vederea soluționării acestor situații în cazul la **360 apeluri (10%)** a fost nevoie de colaborare interinstituțională cu diverse instituții publice, private, OSC-uri. Instituțiile implicate în soluționarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități au fost:

- Structurile Teritoriale de Asistență Socială (APL I/APL II) – 108 cazuri;
- Consiliul Național Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (CNDDCM) – 41;
- Instituții Medico –Sanitare Publice - 41 cazuri;
- Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități – 40 cazuri;
- Structurile teritoriale ale Casei Naționale de Asistență Socială (CTAS) – 28 cazuri;
- OSC-uri din domeniul protecției persoanelor cu dizabilități – 26 cazuri;
- Compania Națională de Asigurări în Medicină (CNAM) – 12 cazuri;

- Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă (ANOFM) – 10 cazuri;
- Agenția Națională de Asistență Socială (ANAS) – 8 cazuri;
- Executori judecătorești – 6 cazuri;
- Servicii Sociale (Locuințe Protejate, Case Comunitare) – 5 cazuri;
- Centrul Republican Experimental de Protezare, Ortopedie, Reabilitare – 4 cazuri;
- Instituții de învățământ – 4 cazuri;
- Inspectoratul de poliție – 4 cazuri;
- Oficii poștale – 4 cazuri;
- Companii private – 4 cazuri;
- Autoritatea Națională a Penitenciarelor – 3 cazuri;
- Alte structuri – 15 de cazuri.

Apeluri încadrate în categoria „alte apeluri” reprezintă apelurile de cercetare – prin care persoanele au testat funcționalitatea serviciului, fără a aborda o problemă sau un caz concret. Apelurile irelevante – reprezintă sunetele în care apelanții nu au tangență cu persoanele cu dizabilități sau nu abordează probleme legate de drepturile acestora.

Analiza apelurilor în funcție de dreptul încălcat

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 **161 cazuri 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 condiții bune și protecție socială – 38 cazuri

Art.25. Dreptul la sănătate – 26 cazuri

Art.26. Dreptul la recuperare și dezvoltare – 18 cazuri

Art.27. Dreptul la muncă și încadrare în câmpul muncii - 15 cazuri

Art.9. Dreptul la accesibilitate - 14 cazuri

Art.16. Protecție împotriva exploatării, violenței și abuzului - 13 cazuri

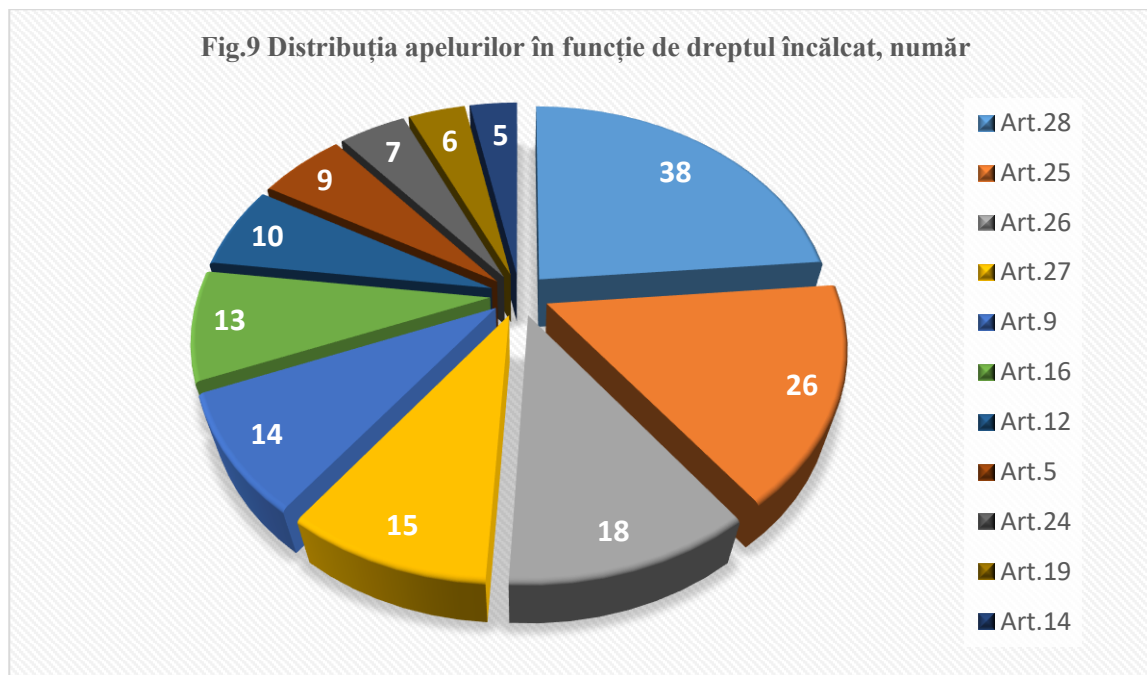
Art. 12. Acces la justiție -10 cazuri

Art.5. Egalitatea și nediscriminare - 9 cazuri

Art.24. Dreptul a educație – 7 cazuri

Art.19. Dreptul la viață și trai în comunitate -6 cazuri

Fig.9 Distribuția apelurilor în funcție de dreptul încălcat, număr



Exemple de intervenție în situație de încălcare a dreptului persoanei cu dizabilități

- Asistență juridică în cazul în care copii nu își asumă responsabilitatea pentru îngrijirea părintelui, persoanei cu dizabilitate;
- Suport în perfectarea actelor de identitate persoanei cu dizabilitate căreia i-a fost instituită forma de protecție tutela și mama acesteia beneficia de alocația de dizabilitate, iar persoana care locuia în altă localitate nu putea să se folosească de alocația de dizabilitate și alte prestații sociale. Cazul dat a fost transmis către Validity International, pentru a oferi suport persoanei în instanța de judecată în contestarea formei de protecție;
- Asistență juridică în cazul în care persoana cu dizabilitate severă locomotorii se află în detenție și a sesizat lipsa condițiilor de accesibilitate, la fel persoana fiind lipsită și de scaun rulant ca să se deplaseze pentru a ieși din celulă la plimbări afară. În urma intervenției persoana a fost asigurată cu scaun rulant și s-a venit cu recomandări către administrația penitenciarului pentru crearea condițiilor de accesibilitate;
- Facilitarea de a beneficia de produse de igienă (scutece) pentru persoana cu grad accentuat de dizabilitate ce se află în detenție, în contextul în care penitenciarul nu oferea produsele date persoanei;
- Intervenția în cazul în care persoana nu a primit compensația pentru transport pe parcursul a 9 luni de zile;
- Ghidarea persoanelor cu dizabilități severe în procesul de accesare a serviciului social asistență personală;
- Suport în perfectarea dosarului pentru stabilirea gradului de dizabilitate în condițiile în care persoanele depuneau dosarul la CNDDCM al 11, 12, 15-lea consecutiv, fiind cu dizabilități severe din copilărie;
- Facilitarea accesului persoanelor la echipamente asistive (scaune rulante, paturi funcționale, premergătoare, ect.);
- Servicii de notariat la domiciliu pentru persoana cu dizabilitate severă imobilizată în condițiile în care a fost refuzată de către mai mulți notari;
- Identificarea statutului social a două persoane cu dizabilitate. S-a identificat că ambele dețineau certificate de dizabilitate fără termen din anul 1993, însă nu beneficiau de prestații sociale și alocații sociale conform legislației;
- Facilitarea ridicării sechestrului de pe alocațiile sociale și informarea privind riscurile accesării creditelor la companiile de micro finanțare;
- Oferirea de suport în identificarea unui loc de muncă și facilitarea angajării, în contextul în care inițial angajatorul refuza persoana, pe motiv că este încadrată în grad de dizabilitate, ghidare în accesarea serviciilor ANOFM;
- Intervenție către administrația publică locală privind transportarea lemnelor de foc către persoanele cu dizabilități severe și persoanelor în etate;
- Facilitarea accesului persoanelor cu dizabilități la produse de igienă, alimentare.
- Facilitarea achitării în rate a datoriei pentru agentul termic pentru o familie în care ambii membri sunt persoane cu dizabilități severe;
- Conlucrarea cu Inspectoratul General al Poliției de Frontieră privind facilitarea controlului fără rând a persoanelor cu traumatisme grave, conform Legii nr. 215 din 04-11-2011 cu privire la frontiera de stat a RM, Art. 39. Ordinea de trecere a frontierei de stat;
- Suport în depunerea dosarului de admitere în condiții privilegiate 15%, a unei persoane cu dizabilități, de a se înscrie la studii în cadrul unei instituții superioare de învățământ.

Probleme cu care s-au confruntat persoanele cu dizabilități în perioada de raportare

În baza analizei apelurilor, situațiilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități și intervențiilor consilierilor pe parcursul anului 2022 au fost identificate următoarele **grupuri de probleme** cu care s-au confruntat cel mai mult persoanele cu dizabilități din Republica Moldova:

I. Informarea persoanelor cu dizabilități cu privire la prestațiile și serviciile sociale

Persoanele cu dizabilități care au accesat SATGPD 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 ce țin de:

- Condiții de acordare a pensiilor și alocațiilor de dizabilitate;

- Procedura de reexaminare a pensiilor de dizabilitate;
- Începând cu luna aprilie au fost recepționat un număr mare de apeluri prin care persoanele și-au exprimat nemulțumirea pentru faptul că odată cu indexarea pensiilor, alocațiilor de dizabilitate a fost oprită acordarea suportului financiar de stat. În viziunea apelanților, majorarea de care au beneficiat este ne semnificativă și nu contribuie la îmbunătățirea calității vieții lor;
- Condițiile de acordare a suportului financiar de stat;
- Criterii de eligibilitate pentru a beneficia de prestații sociale pentru copii cu dizabilități;
- Referitor la serviciul de asistență personală sunt multe sesizări: perioada îndelungată de așteptare pentru a fi încadrată persoana în serviciul, excluderea persoanelor din serviciul pe motivul lipsei resurselor financiare, în al doilea semestru al anului au fost rețineri la achitarea salariilor asistenților personali de 2-3 luni;
- Solicitarea serviciilor de genul Centrelor de zi pentru persoane tinere cu dizabilitate, în contextul în care numărul acestuia este foarte scăzut și nu acoperă solicitările venite din partea persoanelor;
- Lipsa serviciilor respiro pentru părinții persoanelor cu dizabilități în raioanele de sud a Moldovei;
- Este în creștere numărul de apeluri prin care sunt solicitate serviciile sociale pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală în contextul în care numărul serviciilor de genul dat este mic și nu acoperă solicitările. De asemenea serviciile medicale și de reabilitare psihosocială destinate persoanelor cu probleme de sănătate mintală acoperă parțial necesitățile acestora, în contextul în care Centrele Comunitare de Sănătate Mintală duc lipsă de cadre, nu dispun de echipe mobile active și nici de transport pentru a se deplasa în teritoriu;
- Posibilități de angajare în câmpul muncii a persoanelor cu dizabilități, în contextul în care persoanele cu sănătate mintală sunt refuzate pentru a fi angajate în câmpul muncii;
- Dificultăți în accesarea mijloacelor asistive (premergătoare, cârje cu sprijin antebraț și axilar), în contextul în care procedura de obținere a acestora s-a complicat, prin faptul că persoanelor li se solicită să se prezinte la oficiul CREPOR din or. Chișinău, ceea ce este foarte dificil pentru anumite categorii de persoane;
- Persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoanele în etate comunică despre problemele cu care se confruntă din cauza majorării prețurilor la produsele alimentare, medicamente, utilități, iar din pensiile și alocațiile de dizabilitate pe care le primesc nu reușesc să-și asigure strictul necesar. A crescut numărul de apeluri prin care persoanele solicită ajutor sub formă de produse alimentare, produse de igienă, medicamente.
- Lipsa condițiilor de accesibilitate fizică pentru persoanele cu dizabilități locomotorii constituie în continuare o dificultate în accesarea serviciilor atât de la instituțiile publice cât și cele private. Respectarea standardelor unice din domeniul construcțiilor constituie o necesitate stringentă care persistă în timp;
- Dificultățile cu care se confruntă persoanele cu dizabilități, persoanele în etate pentru a ridica lemnele de foc de la ocolurile silvice în contextual în care nu dispun de resurse financiare pentru transport și brațe de muncă, iar autoritățile publice locale nu respectă Dispoziția Comisiei pentru Situații Excepționale nr. 33 din 11.08.2022 și a Ordinului Ministrului Mediului nr. 76 din 01.09.2022;
- Procedura de depunere a cererilor pe platforma compensații.gov.md pentru persoanele cu dizabilități, persoane în etate a fost anevoioasă, în contextul în care programul de înregistrare funcționa cu dificultate ceea ce a dus la rânduri interminabile la structurile teritoriale de asistență socială și la biblioteci;
- Insuficiența sau chiar lipsa personalului din domeniul social: asistenți sociali comunitari, lucrători sociali, asistenți personali, ceea ce afectează în mod direct persoanele din grupurile vulnerabile (persoane cu dizabilități, persoane în etate) care nu pot să beneficieze de servicii calitative corespunzător necesităților acestora.

II. Dificultăți ce țin de spectrul serviciilor de asistență medicală

Pe durata perioadei de raportare, au fost recepționate apeluri legate de întreg spectrul serviciilor medicale:

- Pe parcursul anului 2022 au fost recepționate multiple apeluri prin care persoanele au făcut trimitere la activitatea CNDDCM: nerespectarea termenului de examinare a dosarelor, stabilirea gradelor fără indicarea termenului în situațiile în care persoanele depun dosarele pentru reexaminare mai mult de 6 ani consecutiv (11, 12, 15 ani consecutiv). Se reclamă situații în care sunt omiteri la indicarea recomandărilor în Programul individual de reabilitare și incluziunea socială care sunt strict necesare anumitor persoane, cum ar fi serviciul asistență personală, echipa mobilă, servicii respiro. Linia fierbinte a serviciului dat (022 211 300) de cele mai multe ori nu răspunde la apelurile persoanelor. Din această cauză, persoanelor cu dizabilități le este dificil să obțină informații privind etapa de examinare a dosarului medical, sau alte informații strict necesare în procesul de încadrare în grad de dizabilitate;
- În lunile noiembrie-decembrie a fost sesizată o nouă problemă, și anume expedierea cu întârziere (prin intermediul Î.S. Poșta Moldovei) a certificatelor de dizabilitate care, deși au fost expediate de către CNDDCM, sunt raportate întârzieri de 3-4 săptămâni, până ce scrisorile ajung la destinatari. Aceste întârzieri, cauzează un alt lanț de probleme. Persoanele cu dizabilități în această situație, nu pot beneficia de alocații sau pensii de dizabilitate, asigurare medicală gratuită, prestații și servicii sociale destinate acestora;
- Prima de asigurare obligatorie de asistență medicală nu se activează în mod automat, odată cu eliberarea noului certificat de dizabilitate, problemă pe care cei de la CNAS și CNAM și-o pasează reciproc. Astfel, persoanele cu dizabilități sunt lipsite de posibilitatea de a beneficia de servicii medicale asigurate, o dată ce au fost încadrați în gradul de dizabilitate;
- Servicii de reabilitare insuficiente pentru tinerii și adulții cu dizabilități, rânduri mari de așteptare pentru a beneficia de serviciile date;
- Perioada îndelungată de așteptare pentru a beneficia de serviciile balneo-sanatoriale;
- Lipsa serviciilor de recuperare pentru persoanele ce au suportat intervenție de endoprotezare;
- Pe parcursul anului se mențin un număr constant de apeluri prin care persoanele imobilizate la pat sesizează că din lipsă de resurse financiare nu au posibilitatea să-și procure produse de igienă strict necesare pentru îngrijire (scutece, creme ante escare) sau echipamente medicale (saltea, pernă ante escare) Produsele date sunt strict necesare pentru îngrijirea persoanelor și lipsa acestora afectează calitatea vieții persoanei;
- Lipsa produselor de igienă (scutece) pentru persoanele cu probleme grave de sănătate ce se află în penitenciare;
- Apelanții invocă calitatea joasă a protezelor oferite de către unica instituție de protezare din țară CREPOR și solicită să fie îmbunătățită tehnologia de confecționare a protezelor sau să le fie oferită o sumă de bani pentru ași putea comanda protezele la clinici private din țară sau peste hotare care asigură calitate;
- Lipsa condițiilor de accesibilitate în instituțiile medicale, constituie în continuare un impediment major în accesarea serviciilor medicale de către persoanele cu dizabilități locomotorii și cele cu mobilitate redusă (lipsa ascensoarelor, lățimea ușilor, camere de băi inaccesibile, lipsa rampelor de acces la intrare în instituții);
- Persoanele cu probleme de sănătate mintală, membrii familiilor acestora invocă faptul că medicamentele care le sunt oferite la Centrele Comunitare de Sănătate Mintală nu sunt eficiente, din această cauză persoanele sunt puse în situația să-și procure suplimentar medicamente cu eficiență mai mare;
- Perioada de așteptare mare pentru a beneficia de consultul medicilor de specialitate (1,5-2 luni) sau de investigațiile medicale de genul (Ecografie, RMN, tomografie).

III. Accesul limitat la servicii de asistență juridică la nivel local

Persoanele cu dizabilități ce au apelat la SATGPD au solicitat suport în următoarele:

- Servicii notariale la domiciliu. Persoanele cu dizabilități severe, care sunt în stare gravă și nu se pot deplasa, întâmpină dificultăți majore la accesarea serviciilor notariale la domiciliu, în contextul în care notarii refuză deplasarea la domiciliul. Art. 6 din legea Nr. 246 din 15-11-2018 privind procedura notarială, prevede cu titlul de excepție și în mod justificat, întocmirea actelor notariale în afara sediului biroului, în limitele teritoriului de activitate. Este necesară modificarea cadrului legislativ și

introducerea obligativității prestării serviciilor de notariat la domiciliul persoanei, în cazul în care aceasta suferă de afecțiuni grave (imobilitate) și nu pot să se deplaseze la oficiul notarial.

- Accesarea serviciilor de asistență juridică garantată de stat;
- Modalitatea de contestare a acțiunilor executorului judecătoresc, în contextul stabilirii sechestrului pe alocațiile de dizabilitate;
- Procedura de stabilire a formelor de protecție juridică pentru persoane cu dizabilități;
- Date de contact de la OSC-uri ce oferă asistență juridică grupurilor vulnerabile.

IV. Probleme frecvent sesizate de către persoane cu dizabilități care locuiesc în instituții rezidențiale și serviciile sociale:

- **Insuficiența suportului profesional** pentru depășirea situațiilor de conflict între beneficiari, și a situațiilor de conflict între beneficiari și angajați. Pe parcursul anului au fost recepționate un număr semnificativ de apeluri prin care s-au sesizat situații de conflict între beneficiarii instituțiilor rezidențiale, fiind raportate mai multe cazuri de violență, chiar și cazuri de tentative de suicid. Situația dată se explică prin faptul că în instituțiile rezidențiale, personalul activează după modelul medical care oferă preponderent servicii medicale și de igienă, în defavoarea modelului axat pe profilul social și psihologic, orientat pe asistență și suport individualizat conform necesităților beneficiarilor.
- **Lipsa unor programe de activități ocupaționale**, neimplicarea în activități social-utile, lipsa activităților sportive, culturale ce ar oferi posibilitatea persoanelor din instituții să-și organizeze mai eficient timpul.
- **Condițiile de trai din instituții**, restricționarea beneficiarilor de a se deplasa în comunitate, lipsa accesului la informații (accesul limitat la Internet, lipsa conexiunii wi-fi, lipsa televizoarelor și a aparatelor radio), lipsa condițiilor de igienă, calitatea proastă a mâncării și cantitatea mică a porțiilor, calitatea redusă a încălțăminteii și îmbrăcăminteii care le sunt oferite în instituții (persoanele nu sunt mulțumite de calitate).

SUPPORT OFERIT PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI REFUGIATE DIN UCRAINA

Pe parcursul lunilor martie-decembrie prin intermediul SATGPD a fost recepționată **520 apeluri** de la persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoane în etate refugiate din Ucraina. Persoanele au beneficiat de următoarele tipuri de suport:

- Accesarea serviciilor destinate refugiaților (servicii medicale de urgență, servicii de reabilitare ca urmare a suportării atacurilor vasculare cerebrale, posibilitatea de a beneficia de medicamente, produse de igienă, pachete alimentare, produse alimentare specifice fără gluten și lactoză, accesarea suportului financiar, accesarea serviciilor avia de transportare către alte țări);
- Suport la completarea cererilor online de solicitare a asistenței monetare;
- Suport la accesarea serviciilor echipelor mobile pentru persoanele cu dizabilități, persoane cu afecțiuni grave de sănătate, pentru a beneficia de asistența monetară;
- Identificarea locurilor de cazare, în cele mai dese cazuri solicitarea fiind pentru locuri de cazare accesibile pentru persoanele cu dizabilități locomotorii, persoane în etate cu afecțiuni grave de sănătate, familii cu copii ce suferă de autism, persoane cu probleme oncologice;
- Colaborarea cu Asociația Motivație din Moldova în vederea transportării persoanelor cu dizabilități locomotorii severe cu transport accesibil;
- Identificarea centrelor de reabilitare pentru copii cu dizabilități;
- Identificarea echipamentelor asistive: scaune rulante, premergătoare, echipamente asistive pentru nevăzători prin colaborarea cu OSC-urile locale care oferă suportul dat;
- Colaborarea cu Asociația Viața Fără Leucemie, Spitalul oncologic în vedere identificării posibilităților de transportare și plasare în spitalele peste hotarele țării a persoanelor cu afecțiuni oncologice;
- Ghidarea în accesarea serviciilor medicale prestate de către Centrele Comunitare de Sănătate Mintală;
- Ghidarea în identificarea locurilor de muncă;
- Colaborarea cu OSC-urile din domeniul ce oferă suport refugiaților;
- Suport psiho-emoțional pentru depășirea stărilor de stres, încurajarea persoanelor să vorbească despre nevoile și grijile lor în scopul instaurării sentimentului de siguranță și calm, conectarea cu ceilalți și accesarea resurselor în obținerea unui comportament autonom.

În vederea acoperirii necesităților persoanelor cu dizabilități refugiate echipa SATGPD a colaborat cu echipele mobile ce activează în cadrul Keystone Moldova și oferă suport refugiaților.

ANALIZA CHELTUIELILOR PENTRU PERIOADA DE RAPORTARE

Pe parcursul anului 2022, a fost valorificată suma de **806847,36 lei**, ceea ce constituie 95% din costul total al contractului.

Tabelul 1. Cheltuielile SATGPD pentru anul 2022

Nr.	Cheltuieli SATGPD ianuarie-iunie 2022	Total, MDL
1	Cheltuieli de personal	
1.1.	Manager serviciu inclusiv impozite indirecte	142582,93
1.2.	Consilieri telefon, 4 pers inclusiv impozite indirecte	505641,39
1.3.	Specialist IT inclusiv impozite indirecte	35927,31
1.4.	Servicii contabilitate inclusiv impozite indirecte	36000,00
Total salarizare personal		720151,63
2	Cheltuieli administrative și întreținere serviciu	
2.1.	Costuri telefon apelurile de intrare	24916,32
2.2.	Servicii comunale, inclusiv abonament lunar telefonie mobila pentru Serviciu - intervenții directe, consumabile	11983,01
2.3.	Cheltuieli bancare	2730,14
Total cheltuieli administrative și întreținere		39629,17
3	Mentenanță baza de date, echipament IT	
3.1.	Servicii de mentenanță Echipament IT /soft si baza de date	18084,00
3.2.	Produse SOFTWARE	18983,20
Total cheltuieli		37067,20
4	Instruire continuu personal	
4.1.	Training-uri	9999,36
Total cheltuieli		9999,36
TOTAL		806847,36

ACȚIUNI DE MANAGEMENT ȘI VIZIBILITATE

Pentru o bună funcționare al Serviciului, au fost realizate mai multe acțiuni de management:

I. Asigurarea unei bune funcționalități a SATGPD în baza standardelor de calitate:

1. Mentenanța soft-ului de stocare a informației (baza de date). Baza de date, furnizează un model standardizat și precis de date, generează rapoarte statistice automatizat, control centralizat al datelor, contribuie la automatizarea lucrului consilierilor.
2. Pentru ajustarea funcționării SATGPD și îmbunătățirea calității serviciului a fost achiziționat echipamentul tehnic necesar.
3. Realizarea ședințelor săptămânale de supervizare a consilierilor serviciului, discutarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități, identificarea soluțiilor;
4. Elaborarea a 4 rapoarte semestriale narative și 12 rapoarte financiare privind activitatea SATGPD, plasarea pe pagina web al organizației, expedierea către autoritatea contractantă MMPS;
5. Elaborarea raportului anual al SATGPD pentru 2021;
6. Elaborarea raportului SATGPD pentru perioada ianuarie –iunie 2022;
7. În luna aprilie au fost angajați doi consilieri la SATGPD. Organizarea sesiunilor de instruire inițială a consilierilor și suport în încadrarea la locul de muncă.

II. Activități de instruire continuă:

În perioada ianuarie-decembrie consilierii și managerul serviciului au participat la următoarele instruirii:

1. 3 seminare privind aspectele practice privind suportul psihologic oferit persoanelor refugiate, în situație de criză, organizate de Asociația IsraAID, Consiliul Norvegian pentru Refugiați (NRC), Fundația Estuar România;
2. 3 training-uri privind prevenirea arderii profesionale pentru specialiștii din domeniul social organizate de Institutul pentru Familie și Inițiative Sociale, Academia Concordia, APSCF;
3. Managerul serviciului a participat la cursul „Practicieni în servicii sociale”, organizat de Academia Concordia (120 ore teoretice și 240 ore practice);
4. 2 seminare de formare continuă pentru echipa SATGPD, privind aspecte practice de lucru cu beneficiarii serviciului.

III. Acțiuni de promovare a SATGPD:

1. Dezvoltarea paginii web <https://informat.md/ro> a SATGPD. Pe parcursul anului 2022 conform rapoartelor analitice pagina a fost accesată de 14 798 ori și are 6 223 utilizatori unici;
2. Participarea la emisiunea „Telematinal” TVR Moldova, promovarea SATGPD;
3. Desfășurarea campaniei de promovare a SATGPD prin intermediul rețelelor de socializare, astfel au fost postate 5 istorii de succes și 3 infografice, vizualizate de 8433 utilizatori, aprecieri 215 și distribuiri 101;
4. Distribuirea la 1000 pliante în Centrele de plasament temporar pentru refugiați, privind suportul de care pot beneficia persoanele cu dizabilități refugiate apelând la SATGPD;
5. Distribuirea materialelor de promovare a SATGPD în Centrele de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități.

CONCLUZII

Numărul de apeluri în anul 2022 a fost în creștere comparativ cu anul 2021 cu 679 apeluri. Această tendință se menține pe parcursul celor șase ani de activitate a SATGPD, fapt ce denotă importanța și relevanța serviciului pentru persoanele cu dizabilități. În primul rând, serviciul constituie o sursă de informare ușor de accesat, gratuită cu informații actualizate la zi în vederea drepturilor persoanelor cu dizabilități la prestații și servicii sociale. În al doilea rând, serviciul constituie un mijloc de sesizare a situațiilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități și un mecanism de prevenire și combatere a discriminării pe criteriu de dizabilitate în accesarea serviciilor. Prin facilitarea dialogului dintre persoanele cu dizabilități care apelează la SATGPD și prin intermediul colaborărilor interinstituționale, consilierii serviciului contribuie la soluționarea problemelor întâmpinate de persoanele cu dizabilități și îi încurajează să-și revendice drepturile.

Anul 2022 s-a caracterizat ca fiind unul dificil din punct de vedere economic și social. Inflația, criza energetică, războiul din Ucraina au afectat negativ bunăstarea materială și mintală a persoanelor cu dizabilități din Moldova. În acest context, SATGPD a fost un mijloc sigur de informare a persoanelor despre posibilitățile de accesare a ajutorului social și ajutorului social pentru perioada rece pentru a putea depăși situațiile dificile cauzate de criza energetică, creșterea prețurilor la utilități și produse. Totodată, consilierii SATGPD au facilitat accesul și referirea persoanelor cu dizabilități către diferite tipuri de servicii sociale sau OSC-uri pentru a beneficia de anumite bunuri și ajutoare umanitare (produse de igienă, produse alimentare, medicamente, lemne de foc etc.).

SATGPD în anul 2022 și-a adaptat activitatea ca multe alte servicii sociale din țară pentru a răspunde crizei refugiaților din Ucraina. Începând cu luna martie, consilierii SATGPD au oferit suport informațional, suport psihologic persoanelor cu dizabilități, persoanelor în etate, precum și membrilor familiilor acestora din Ucraina. Datorită asistenței oferite prin intermediul SATGPD, persoanele cu dizabilități din Ucraina au fost referite către Centre de plasament cu condiții de accesibilitate și servicii adaptate persoanelor cu dizabilități. În plus, consilierii SATGPD, le-au oferit și suport psiho-emoțional pentru a depăși stările de anxietate, nesiguranță, stres și a face față situației dificile cauzate de război.

Echipa SATGPD, pe parcursul anului 2022 a participat la diverse activități de instruire și informare privind reziliența serviciilor sociale pentru a răspunde nevoilor persoanelor refugiate. Grație acestor cursuri instruire, asistența și suportul oferit de consilierii SATGPD s-a îmbunătățit prin utilizarea unor metode și tehnici noi de comunicare la distanță și gestionarea situațiilor de urgență în care se pot afla atât persoanele cu dizabilități refugiate, cât și persoanele cu dizabilități din țara noastră.