



RAPORT LUNAR DE ACTIVITATE Februarie 2021

SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU PERSOANE CU DIZABILITĂȚI (SATGPD)

0 800 10 808

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități **080010808** este un serviciu național pentru a oferi 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 în baza contractului cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției sociale al R. Moldova nr. 6/21 din 31.12.2020.

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități operează cu număr național **080010808**, 24 din 24 ore, 7 zile în săptămână accesibil pe întreg teritoriul Republicii Moldova anonim, gratuit și confidențial, de la telefonie fixă și mobilă.

Pe parcursul lunii februarie 2021 la SATGPD au fost recepționate în total **180** apeluri. Din numărul total, 90 apeluri (50%) sunt din comunitate, 77 apeluri din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte și copii), 8 apeluri din serviciile sociale de Locuință protejate și Casă Comunitară, un apel dintr-un azil de persoane în etate și în cazul a 4 apeluri locația nu a fost posibil de determinat.

Tabel 1. Numărul total de apeluri în funcție de localizare și frecvența acestora

	Numărul apelurilor parvenite după localizare (din comunitate și instituții rezidențiale)	Unice (apeluri)	Repetate (apeluri)	TOTAL (apeluri)
1	Comunitate	62	28	90
2	Comunitate (Locuințe Protejate, Case Comunitare)	5	3	8
3	CPTPD– Centre de Plasament temporar pentru persoane (adulte/copii) cu dizabilități	48	29	77
4	Aziluri de bătrâni	1	0	1
5	Necunoscut (apeluri de la persoane anonime, de obicei nu se reușește a identifica dacă apelul a fost unic sau repetat, fiind apeluri foarte scurte ca durată)	4	0	4
	TOTAL (apeluri)	120	60	180

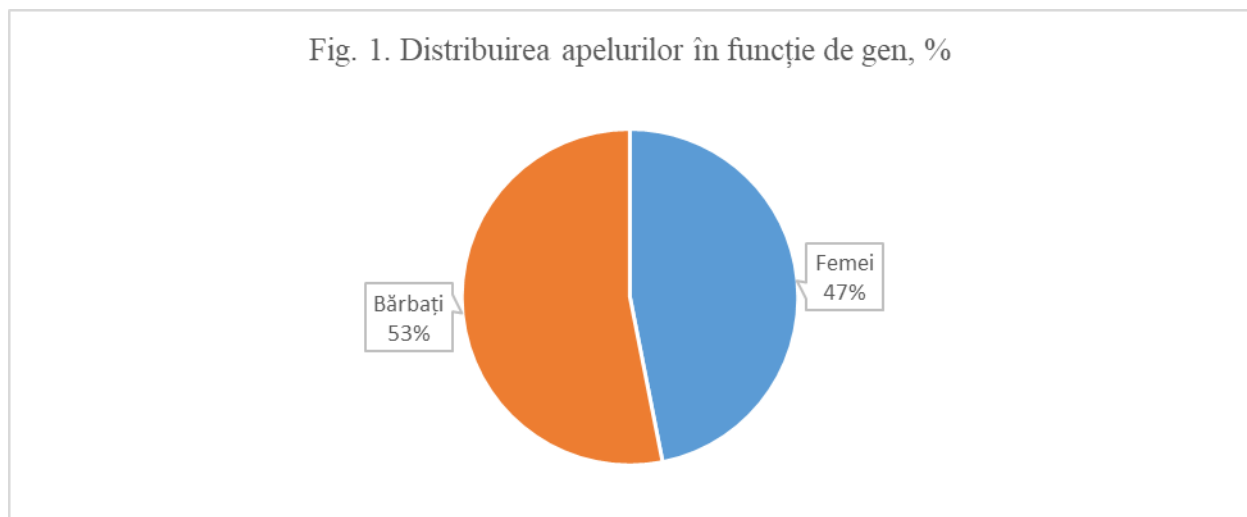
I. Conform datelor de distribuție a apelurilor *după profilul teritorial*, cele 90 apeluri din comunitate sunt recepționate din 23 raioane dintre care: mun. Chișinău (18 apeluri); Călărași (12 apeluri); Cahul (7 apeluri), Leova, Rezina (a câte 6 apeluri); Bălți (5 apeluri); Briceni, Soroca (a câte 4 apeluri); Cantemir, Hâncești, Râșcani, Ungheni (a câte 3 apeluri); Căușeni, Glodeni, Strășeni, Ștefan Vodă, Telenești (a câte 2 apeluri); Dondușeni, Edineț, Fălești, Nisporeni, Orhei, Taraclia (câte 1 apel).

După profilul teritorial, numărul de apeluri parvenite din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități sunt distribuite în felul următor: CTPPD Bălți (53), CTPPD Bădiceni (14), CTPPD Cocieri (7), CTPPD Brânzeni (3).

În perioada vizată, apelurile parvenite de la persoanele cu dizabilități plasate în Serviciile Locuința Protejată (LP) sunt distribuite în felul următor: LP din or. Orhei (3 apeluri), LP din s. Pîrlița, r-ul Bălți (3 apeluri), LP din s. Cocieri, r-ul Dubăsari (2 apeluri). Un apel a parvenit de la o persoană plasată în azilul de bătrâni din or. Rezina.

În luna februarie au fost înregistrate 48 apeluri primare (27% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD, celelalte 132 apeluri (73% din totalul apelurilor) sunt repetate , persoanele au accesat anterior serviciul.

II. În funcție de indicatorii demografici, numărul de apeluri efectuate de bărbați în luna februarie este mai mare în comparație cu numărul de apeluri efectuat de către femei. Astfel, din totalul de 180 apeluri înregistrate, 83 (47%) sunt efectuate de către femei, comparativ cu 94 (53%) efectuate de către bărbați. În cazul a 3 apeluri identificarea genului apelanților nu a fost posibilă.



III. Apelurile parvenite în luna februarie la SATGPD, au fost clasificate și în funcție de tipul de asistență acordat.

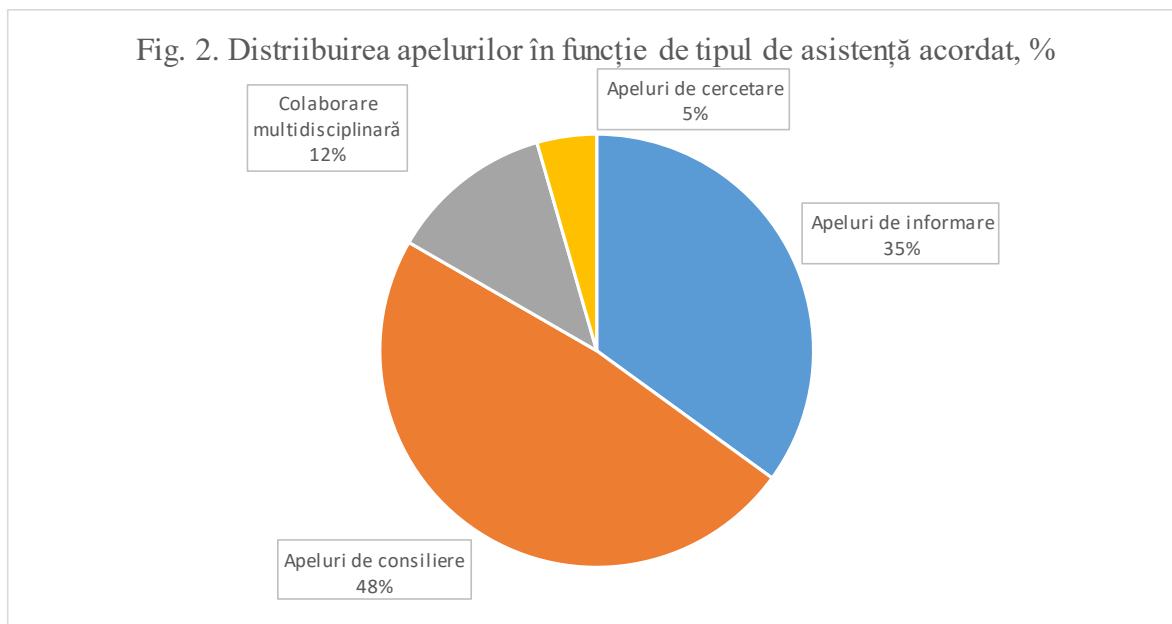
Pentru oferirea suportului în soluționarea problemelor complexe sesizate de către persoanele cu dizabilități sau rudele acestora, a fost inițiată procedura de colaborare interinstituțională. Astfel, în 22 cazuri (12%), problemele au fost soluționate în colaborare cu instituțiile publice sau private relevante.

Cel mai des implicate în soluționarea cazurilor, pe parcursul lunii au fost:

- Structurile Teritoriale de Asistență Socială (APL I/APL II) - 9 cazuri;
- Centrele de Plasament Temporar pentru Persoane cu Dizabilități - 4 cazuri;
- Centrele Comunitare de Sănătate Mintală – 2 cazuri;
- Linia Verde a MSMPS – 2 cazuri;
- Agenția Teritorială de Ocupare a Forței de Muncă - 1 caz;
- Agenția Națională Asistență Socială – 1 caz;
- Direcția pentru Protecția Drepturilor Copilului – 1 caz;
- Serviciul comunitar Locuință Protejată – 1 caz;
- Biroul de Probațiune - 1 caz.

Datele statistice arată că din numărul total de apeluri, 48% apelanți (87 apeluri) au avut nevoie de consiliere pentru identificarea resurselor de soluționare a nevoilor, 35% apelanți (63 apeluri) au beneficiat de suport informațional, fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate pentru a li se oferi suport în conformitate cu problema sesizată.

Caracteristica apelurilor necorespunzătoare specificului SATGPD a constituit în luna februarie 8 apeluri de cercetare - sunetele prin care apelanții au testat funcționalitatea serviciului, și nu au abordat o problemă sau un caz concret.



DESCRIEREA APELURILOR DE PROFIL

I Apeluri de informare

În luna februarie, 35% apelanți (63 apeluri) ai SATGPD au solicitat și primit informații cu privire la:

Servicii de asistență socială	Asistență și servicii medicale	Asistență și servicii juridice	Alte informații
<ul style="list-style-type: none"> • Condiții de acordare a ajutorului monetar, plata pentru incapacitate temporară de muncă, suport financiar lunar pentru transport, ajutor de șomaj; • Informații generale despre servicii și prestații destinate persoanelor cu dizabilități și în etate; • Procedura de acordare a ajutorului social și a ajutorului pentru perioada rece a anului, actele necesare; • Procedura de încadrare în Serviciul Asistență Personală și acordarea normei de muncă; • Informații privind acordarea suportului unic și suma acestuia, categoria de 	<ul style="list-style-type: none"> • Informații privind colaborarea cu echipele multidisciplinare din Centrele comunitare de sănătate mintală – prescriere tratament, spitalizare, incluziune; • Informații privind internarea pacienților COVI-19 cu comorbidități, inclusiv celor cu dizabilități fizice sau mintale severe; • Informații privind actele necesare a fi eliberate de medicul de familie pentru inițierea procedurii de stabilire a 	<ul style="list-style-type: none"> • Informații despre organizațiile neguvernamentale care oferă servicii de consultanță juridică în cazuri de discriminare în baza dizabilității sau malpraxis medical; • Informații privind instituirea unei măsuri de protecție juridică asupra unei persoane cu dizabilități și în etate; • Datele de contact de la Consiliul Național de 	<ul style="list-style-type: none"> • Informații și suport în angajare. Acte necesare pentru angajarea în câmpul muncii; • Informații unde se pot adresa pentru situații de violență în familie; • Informații unde se pot adresa pentru suport financiar; • Informații despre activitatea serviciului SATGPD; • Reguli de comportament și

beneficiari care se încadrează;	gradului de dizabilitate;	Asistență Juridică Garantată de Stat;	respectarea Regulamentului instituțiilor rezidențiale de către beneficiari;
<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea condițiilor de trai în cadrul Centrelor de plasament temporar (asigurarea cu apă caldă, alimentație diversificată); • Procedura de instituționalizare sau dezinstituționalizare din Centrele de plasament pentru persoane cu dizabilități; • Informații despre regulamentul intern al Centrelor de plasament pentru persoane cu dizabilități. 	<ul style="list-style-type: none"> • Modalitatea de a accesa serviciile medicale de urgență; • Informații privind reexaminarea gradului de dizabilitate și termenul de eliberare a certificatului de dizabilitate; • Recuperarea și accesul la servicii medicale a persoanei după accident rutier. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedura de soluționare a conflictelor între beneficiari în cadrul instituțiilor rezidențiale; • Procedurile de soluționare în cazul stabilirii de penalități judiciare; • Facilități fiscale pentru persoane cu dizabilități; 	<ul style="list-style-type: none"> • Informații despre durata regimului de carantina în instituțiile rezidențiale. • Date de contact de la instituții ale statului: MSMPS, CTAS, ANOFM, CNAM, DASPF.

II Apelurile de consiliere

În perioada vizată 48% apelanți (87 apeluri) au beneficiat de consiliere la următoarele subiecte:

Din instituții	Din comunitate
<p>Persoanele cu dizabilități <i>din instituții</i>, de cele mai multe ori solicită suport și discuții despre preocupările curente, pe subiecte importante pentru fiecare. Cel mai frecvent abordate subiecte sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Măsuri de protecție anti-COVID</i>: ținând cont de perioada de pandemie mai mulți apelanți sesizează nerespectarea măsurilor de protecție de către angajații instituțiilor; beneficiarii își exprimă nemulțumirea pentru serviciile oferite; • <i>Gestionarea situației de criză</i>: din cauza restricțiilor impuse în instituțiile rezidențiale situațiile de stres s-au amplificat. Beneficiarii instituțiilor au devenit mult mai nesiguri pe gestionarea crizei de către autorități, sunt mai panicați; • <i>Relațiile angajați-beneficiari</i>: conflictele dintre beneficiari și angajați sunt frecvent abordate în consiliere raportând abuzul verbal; abuzul de alcool este o problemă printre beneficiarii care au potențial de muncă, care nu este valorificat; beneficiarii acuză relații cu abuz verbal din partea infirmierilor (ex: nerespectarea ritmului personal de a mânca a beneficiarilor, lipsa abilității de autocontrol și gestionare a emoțiilor unor beneficiari); • <i>Condițiile de trai din instituții</i>: restricționarea deplasării în afara instituției, precum și de la un nivel la altul a provocat și alte probleme interne precum și păstrarea condițiilor de igienă a beneficiarilor; lipsa accesului la informații prin intermediul surselor online, acces limitat la conexiunea prin wi-fi; • <i>Transferul din instituție</i>: Apelanții abordează situațiile de transfer în alte instituții rezidențiale în care locuiesc de peste 	<p>Persoanele din <i>comunitate</i>, cel mai adesea au solicitat consiliere individuală și suport în luarea unor decizii. Subiectele de consiliere abordate cel mai des au fost:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Interacțiunea cu sistemul de sănătate</i>: dificultăți la stabilirea și/sau contestarea gradului de dizabilitate și accesul limitat la serviciile medicale; lipsa accesibilității fizice în unele instituții medicale; lipsa certitudinii și predictibilității accesului la servicii de sănătate; • <i>Accesul la servicii juridice</i>: Participarea îndelungată la procese de judecată; depunerea dosarelor în instanțe internaționale; • <i>Accesul la servicii sociale</i>: Stabilirea și achitarea plăților sociale; dificultăți financiare în cazul persoanelor cu copii plecați peste hotare, care la fel sunt în condiții vulnerabile de

20 de ani, cu speranța unor condiții de trai mai bune; De asemeni transfer din instituție în comunitate în servicii sociale comunitare precum Locuința Protejată;

- *Ocupații pe timp de pandemie*: lipsa ocupațiilor pentru beneficiari, neimplicarea în activități social-utile, dorința beneficiarilor de a munci în comunitate și imposibilitatea din cauza restricțiilor și carantinei;
- *Starea de sănătate*: administrarea medicamentelor potrivit prescripțiilor medicale și conform normelor sanitare; neraportarea unor simptome nefavorabile; informare privind factorii de agravare în anumite boli cronice/acute, etc.;
- *Gestionarea bunurilor personale*, a spațiului personal și resurselor financiare, pierderea anumitor obiecte de uz personal;
- *Relațiilor cu comunitatea*: dorința beneficiarilor de a merge în comunitate la rude sau de a primi vizita persoanelor cu care mențin relații în comunitate;
- *Consiliere apreciativă, încurajare*: comportamentelor funcționale/ reușitelor individuale ale apelanților.

trai; condiții de încadrare pentru stabilirea ajutorului social și/sau pe perioada rece a anului, acordarea ajutoarelor financiare familiilor defavorizate din sursele locale; achitarea întârziată a pensiilor și alocațiilor ținând cont de perioada sărbătorilor de iarnă, etc;

- *Relațiile cu comunitatea*: beneficiarii comunică evenimentele curente din comunitatea în care locuiesc, dificultăți sau reușite în relaționarea cu persoanele fără dizabilități; situații de discriminare în baza dizabilității.

III Apeluri de colaborare interinstituțională

Pe parcursul lunii, la SATGPD, au parvenit 22 apeluri (12%) în care s-a intervenit prin colaborare interinstituțională. Câteva dintre apeluri sunt descrise în tabelul de mai jos:

CAZURI de colaborare interinstituțională	
1	<p>Apel Chișinău Apelanta este mama unui copil cu dizabilitate. A comunicat că a depus cerere pentru suport financiar familial. A primit decizia de acordare a plății de către Direcția de protecție a drepturilor copilului (DPDC) Chișinău în octombrie 2020, însă nu a primit banii până în luna februarie 2021. Nu beneficiază de alte plăți sau servicii sociale. A apelat reprezentării ANAS, DASPF și CNAS și i s-a comunicat că nu sunt făcute transferuri în buget.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD Urmare discuției consilierului cu specialistul principal în problemele familiei, din cadrul DPDC Chișinău, s-a identificat că problema dată este sesizată de multiple persoane. Numărul mare de solicitări nu poate fi acoperit financiar din lipsa transferurilor de la bugetul de stat către DPDC. Până la finele lunii februarie se preconizează să fie achitate plățile persoanelor cărora le-a fost aprobată cererea pentru suport financiar familial. Apelantei i s-a comunicat că se poate adresa telefonic către DPDC pentru a verifica disponibilitatea plății.</p>
2	<p>Apel Cahul, s. Tătărești Apelanta, în vârstă de 63 ani, are un fecior de 34 ani cu grad sever, dizabilitate de intelect. Locuiesc în doi. În 2020 au beneficiat de ajutor pentru perioada rece a anului, în anul curent acesta nu li se oferă, deși veniturile familiei nu s-a schimbat. Asistentul social din comunitate nu cunoaște din ce cauză nu i s-a oferit ajutorul dat.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD Consilierul a luat legătura cu specialistul DASPF Cahul, responsabil de ajutoare sociale, care a comunicat că familia dată nu poate să beneficieze de ajutor pentru perioada rece a anului deoarece au acumulat punctaj ridicat la indicatorii de bunăstare - familia deține stație electrică</p>

	<p>de încălzirea apei, mașină de spălat automată. Specialistul DASPF a comunicat că începând din luna ianuarie 2021 indicatorii pentru bunăstare s-au ridicat și în cazul dat familia poate să depună din nou cerere. Consilierul a luat legătura cu apelanta și i-a comunicat cele discutate cu reprezentării Direcției. Apelanta a decis că va depune din nou cerere pentru perioada rece al anului.</p>
3	<p>Apel Căușeni, s. Zaim Apelanta a comunicat că din luna iunie 2020 a fost angajată în calitate de asistent personal al soțului său, dar începând din ianuarie 2021 au fost excluși din serviciu. A telefonat la DASPF Căușeni ca să-i explice de ce a fost exclusă din serviciu, dar nu i s-a oferit un răspuns clar. Este nedumerită și nu cunoaște unde să se adreseze ca să obțină un răspuns. A solicitat suportul SATGPD.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD Consilierul a luat legătura cu directorul adjunct al DASPF Căușeni, care a comunicat că în anul 2020 Agenția Națională Asistență Socială (ANAS) a oferit un buget suplimentar pentru serviciul asistent personal și au fost angajate 30 persoane. În anul 2021 suma dată nu a fost alocată și din această cauza nu s-a încheiat contractele cu persoanele date. Contractele s-au prelungit prioritar cu familiile care au în îngrijire copii cu dizabilități severe sau tineri cu dizabilități. Pentru 2021 ANAS prevede alocarea unui buget pentru serviciul dat, în dependență de banii alocați persoanele vor fi incluse din nou în serviciu. Informația dată a fost comunicată apelantei.</p>
4	<p>Apel Soroca, or. Soroca Apelanta a comunicat că este persoana în dificultate. Dorește să primească ajutor social pentru o perioadă determinată, dar nu poate obține statutul de șomer. Soțul a suportat o intervenție la genunchi și este în incapacitate temporară de muncă. În familie muncește doar soțul, iar apelanta are grijă de doi copii minori, dintre care unul cu reținere în dezvoltarea limbajului (fără grad). Copilul cu reținere în dezvoltarea limbajului, frecventează grădinița doar pentru jumătate de zi, din motivul dat apelanta nu se poate angaja. A solicitat suportul SATGPD în identificarea unei soluții.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD S-a discutat cu specialistul ANOFM or. Soroca. Aceasta a explicat că nu-i poate oferi statut de șomer, deoarece sunt locuri de muncă pe care apelanta le refuză, astfel va fi exclusă din sistemul unic informațional. Locuri de muncă cu program redus nu sunt disponibile la moment. S-a discutat cu apelanta soluția privind frecventarea grădiniței la program complet, pentru a se putea angaja. La recomandarea consilierului, directoarea grădiniței a inițiat prin intermediul Serviciului de Asistență Psihopedagogică (SAP) procedura de evaluare a copilului pentru stabilirea unui plan educațional individualizat. Ulterior apelanta a revenit și a comunicat că a reușit între timp să se angajeze la piață pentru jumătate de zi, iar copilul frecventează grădinița cu o ora mai mult.</p>
5	<p>Apel Briceni, s. Bălcăuți Apelanta s-a adresat la SATGPD cu problema actelor de identitate ale soțului din cauza cărora de mai mulți ani nu poate beneficia de nici un suport financiar suplimentar, în afară de pensia de dizabilitate. Soțul este cetățean ucrainean și a pierdut accesul la actele sale de identitate după ce a ieșit din detenție în 2007. A încercat în repetate rânduri să restabilească actele, dar a întâmpinat dificultăți și lipsă de suport. Solicită să i se comunice cum poate soluționa problema dată.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD Consilierul a luat legătura cu Biroul de Probațiune Briceni și a discutat cazul familiei date.</p>

	<p>Astfel s-a decis că familia se va adresa la Biroul de Probațiune pentru a semna un acord de colaborare pentru a i se oferi suportul necesar în restabilirea actelor. Ulterior apelanta a revenit cu apel prin care a mulțumit consilierilor pentru suportul oferit, a menționat că Biroul de Probațiune i-a asigurat că le va oferi tot sprijinul ca să obțină actele de identitate ale soțului.</p>
6	<p>Apel Rezina, s. Cernăuți Apelanta a comunicat că fratele său, domiciliat în r-nul Drochia, s. Nicoreni, locuiește împreună cu soția, ambii fiind grav bolnavi. Soția, urmare unei intervenții, a rămas cu paralizie și are dificultăți de deplasare, iar soțul are paralizie la unul din picioare. Cuplul dat are un fecior plecat peste hotare, iar la moment nu are loc de muncă din cauza pandemiei și nu le poate trimite bani ca să achite un lucrător social.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD: Cazul a fost discutat cu asistentul social comunitar, care susține că familia beneficiază doar de plata pentru perioada rece a anului, pentru ajutor social nu se încadrează. Cazul familiei date este la evidența asistentei sociale, fiind discutat și la ședința consiliului local. Este posibil ca la următoarea ședință a consiliului să se opereze modificări la regulamentul cu privire la serviciul de îngrijire la domiciliu pentru a le putea distribui un lucrător social. De asemenea familiei i s-a oferit suport în inițierea procedurii de expertizare pentru stabilirea gradului de dizabilitate</p>
7	<p>Apel Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități Bălți Pe parcursul lunii februarie 2021, au fost recepționate 3 apeluri de la beneficiarii instituției, care au comunicat despre acțiunile abuzive ale infirmierelor Alexei. În apelurile recepționate, persoanele menționează că infirmierul agrează fizic beneficiarii, utilizează limbaj licențios și discriminatoriu în adresa persoanelor cu dizabilități. În cazul situațiilor de conflict între beneficiari, infirmierul nu ia măsuri constructive de aplanare a conflictului, dar intervine abuziv, agresând beneficiarii verbal și fizic.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD: În baza celor relatate de beneficiari, consilierii serviciului au constatat încălcarea drepturilor beneficiarilor instituției care sunt supuse unui tratament abuziv și discriminatoriu. Astfel a în data de 26 februarie a fost expediat un demers către administrația instituției prin care s-a solicitat verificarea informațiilor privind comportamentul abuziv al infirmierului și luarea măsurilor necesare în vederea prevenirii violențelor din partea angajaților față de beneficiarii instituției. Consilierii vor monitoriza situația dată și în cazul în care vor depista inacțiunea administrației instituției în vederea prevenirii situațiilor de abuz din parte angajaților vor fi expediate demersuri către ANAS, Avocatul Poporului.</p>

ACTIVITĂȚI DE MANAGEMENT REALIZATE ÎN LUNA FEBRUARIE:

1. A fost continuată dezvoltarea soft-ului de stocare a informației (baza de date).
2. Au fost realizate 2 ședințe de supervizare profesională a echipei SATGPD.
3. Inițierea discuțiilor cu reprezentanții Serviciului Național Unic pentru Apeluri de Urgență 112 din Republica Moldova în vederea semnării unui Acord de colaborare.
4. Participarea la masa rotundă internațională „Limbajul accesibil pentru persoanele cu dizabilități” organizat de Asociația БелАПДІИми din Bielorusia. Prezentarea activității SATGPD.
5. Plasarea bannerului serviciului pe pagina web al Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.
6. Promovarea serviciului pe platformele online.
7. Distribuirea materialelor de promovare a SATGPD în Centrele de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități.

CONCLUZII:

- 1 În luna februarie, se menține un număr semnificativ de apeluri de informare și consiliere cu privire la accesul la servicii medicale, servicii sociale, prelungirea gradului de dizabilitate, reținerea prestațiilor sociale, situații pentru care autoritățile locale invocă preponderent o lipsă bugetară sau deficit de angajați.
- 2 În vederea situației pandemice, suprasolicitarea serviciilor sociale semnaleză și în continuare necesitatea eficientizării comunicării între instituțiile statului: APL I, APL II, ANAS, DASPF, CNDDCM, CNAS, ANOFM - prestatori de servicii sociale și populație. Procedurile complexe și criteriile de eligibilitate pentru anumite servicii sunt adesea explicate în limbaj inaccesibil, în grabă, ceea ce sporește nemulțumirea persoanelor cu dizabilități și diminuează încrederea în instituțiile statului.
- 3 În perioada vizată se atestă pierderea locurilor de muncă de către persoanele cu dizabilități sau membrii familiilor acestora. Astfel se menține numărul apelurilor prin care se solicită suport în revendicarea drepturilor de angajat după pierderea capacității de muncă. La fel se solicită suport în accesarea indemnizației pentru incapacitate temporară de muncă, suport financiar unic, ajutor social.
- 4 Ținând cont de situația epidemiologică din ultima lună, respectiv creșterea numărului de contaminări cu COVID-19, au crescut solicitările privind accesul la servicii medicale. Persoanele cu dizabilități, fiind unul din grupurile de risc, se confruntă cu dificultăți suplimentare. Se atestă nevoia de persoane de suport în caz de spitalizare, vizitele medicului de familie și tratament la domiciliu a persoanelor cu dizabilități, acces la informații medicale ușor de înțeles, pentru a face eficientă recuperarea.
- 5 În luna curentă SATGPD a oferit un număr mai mare de ore de consiliere psihologică persoanelor cu dizabilități sau rudelor acestora, dat fiind prelungirea situației de urgență în sănătate publică. În vederea ameliorării stării emoționale și depășirii situațiilor de criză. În aceeași ordine de idei, SATGPD au asigurat comunicarea cu instituțiile ce prestează serviciile sociale și medicale.
- 6 Cu regret constatăm repetat, că persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale plasate în instituții, dar și cele din comunitate, sunt foarte puțin implicate în activități social utile. Lipsa alternativelor locurilor de muncă îngreunează angajarea chiar și a persoanelor cu abilități de a munci.
- 7 Se atestă o creștere a cazurilor de abuz fizic și psihic la care sunt supuse persoanele cu dizabilități din Centrale de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități de către angajații instituției.
- 8 Cu toate că recent mai multe persoane cu dizabilități din instituții au fost asigurate cu echipamente tehnice (telefoane mobile, monitoare/televizoare, echipamente de conexiune wi-fi) prin care să se sporească accesul la informații sau comunicare, acestea sunt în mare parte împiedicați să le utilizeze mai mult din lipsa accesului la Internet. În instituții, se menține nevoie de comunicare, informare continuă despre ce se întâmplă în instituția în care locuiesc.

ACTIVITĂȚI PLANIFICATE PENTRU ÎMBUNĂTĂȚIREA PROCESULUI DE PRESTARE A SERVICIILOR ÎN CADRUL SATGPD:

- ✓ Promovarea Serviciului în vederea sporirii gradului de informare a populației aflate în special prin distribuirea materialelor către surse media și platforme online, dar și prin intermediul colaborării interinstituționale cu APL I, APL II.
- ✓ Semnarea acordului de colaborare cu Serviciul Național Unic pentru Apeluri de Urgență 112 din Republica Moldova în scopul promovării și susținerii drepturilor persoanelor cu dizabilități și creșterii numărului de apeluri.
- ✓ Dezvoltarea parteneriatelor cu Asociația Para-juriștilor, Consiliul Național pentru Asistența juridică Garantată de Stat cu scopul referirii cazurilor ce necesită asistență juridică către instituțiile date.

- ✓ SATGPD va continua colaborarea cu autoritățile publice de la nivel local și central în rezolvarea cazurilor de încălcare de drept în conformitate cu prevederile legale prin realizarea activităților de informare și promovare sau prin acțiuni de colaborare interinstituțională.
- ✓ SATGPD va continua activitatea de informare a beneficiarilor, în limbaj accesibil, cu privire la informația emisă de sursele media, Guvern, organizațiile de sănătate publică, organizațiile partenere, etc., care fac referințe la situația epidemiologică actuală, testarea COVID-19, vaccinarea anti-COVID-19.

Ludmila Malcoci _____

Dr. hab. profesor cercetător

Director Executiv Keystone Moldova

Director Regional KHSI pentru Europa Centrală și de Est

Data: 05 Martie 2021