



RAPORT LUNAR DE ACTIVITATE Martie 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 martie 2021 la SATGPD au fost recepționate în total **195** apeluri. Din numărul total, 111 apeluri (57%) sunt din comunitate, 71 apeluri (36%) sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte și copii), 5 apeluri (3 %) din serviciile sociale de Locuință protejate și Casă Comunitară și în cazul a 8 apeluri (4%) 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	83	28	111
2	Comunitate (Locuințe Protejate, Case Comunitare)	4	1	5
3	CPTPD– Centre de Plasament temporar pentru persoane (adulte/copii) cu dizabilități	52	19	71
4	Necunoscute (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)	8	0	8
	TOTAL (apeluri)	147	48	195

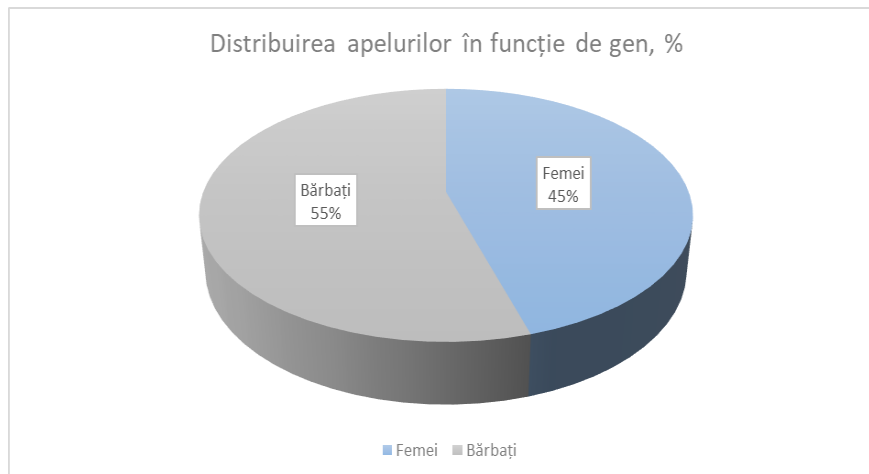
Conform datelor de distribuție a apelurilor *după profilul teritorial*, cele 111 apeluri din comunitate sunt recepționate din 26 raioane dintre care: mun. Chișinău (36 apeluri); Călărași (17 apeluri); Leova (11 apeluri); Briceni (6 apeluri); Bălți, Ștefan Vodă (a câte 5 apeluri); Strășeni (4 apeluri); Cantemir, Rezina (a câte 3 apeluri); Cahul, Căușeni, Cimișlia, Orhei (a câte 2 apeluri); Basarabeasca, Drochia, Dubăsari, Florești, Glodeni, Hâncești, Nisporeni, Ocnița, Râșcani, Soroca, Taraclia, Telenești, Ungheni (câte 1 apel).

După profilul teritorial, numărul de apeluri parvenite din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități sunt distribuite în felul următor: CPTPD Bălți (49), CPTPD Cocieri (13), CPTPD Brânzei (7), CPTPD Bădiceni (2).

În perioada vizată, apelurile parvenite de la persoanele cu dizabilități plasate în Serviciile Locuința Protejată (LP) sunt distribuite în felul următor: LP din s. Pârlița, rul Bălți (5 apeluri).

În luna martie au fost înregistrate 83 apeluri primare (43% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD, celelalte 112 apeluri (57% din totalul apelurilor) sunt repetate, persoanele au accesat anterior serviciul.

II. În funcție de indicatorii demografici, în luna martie urmărim aceeași tendință ca și în luna anterioară, numărul de apeluri efectuate de bărbați este mai mare în comparație cu numărul de apeluri efectuate de către femei. Astfel, din totalul de 195 apeluri înregistrate, 106 (55%) au fost efectuate de către bărbați și 88 (45%) au fost efectuate de către femei. În cazul la 1 apel identificarea genului apelanților nu a fost posibilă.



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

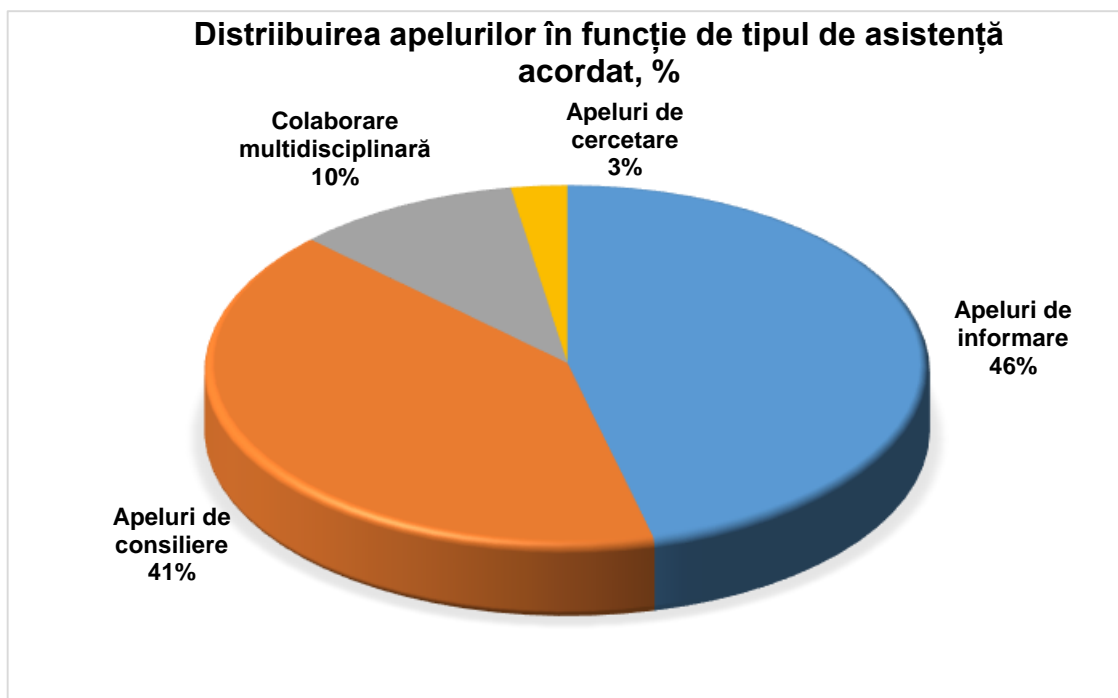
Pentru oferirea suportului în soluționarea problemelor complexe sesizate de către persoanele cu dizabilități sau rudele acestora, a fost inițiată procedura de colaborare interinstituțională. Astfel, în 21 cazuri (11%), problemele au fost soluționate în colaborare cu instituțiile publice sau private relevante:

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

- Centrele de Plasament Temporar pentru Persoane cu Dizabilități - 8 cazuri;
- Structurile Teritoriale de Asistență Socială (APL I/APL II) - 4 cazuri;
- Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Socialei – 2 cazuri;
- Agenția Teritorială de Ocupare a Forței de Muncă - 2 cazuri;
- Asociații Obștești din domeniul social – 2 cazuri;
- Direcția pentru Protecția Drepturilor Copilului – 1 caz;
- Banca Comercială – 1 caz;
- Inspectoratul General de Poliție – 1 caz;
- Asociația Obștească a Para juriștilor – 1 caz;
- Agenția Națională Asistență Socială – 1 caz;
- Spitale raionale – 1 caz;
- Spitale private – 1 caz.

Datele statistice arată că din numărul total de apeluri, 46% apelanți (90 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 și 41 % apelanți (79 apeluri) au avut nevoie de consiliere pentru identificarea resurselor de soluționare a nevoilor și depășirea situațiilor dificile.

Caracteristica apelurilor necorespunzătoare specificului SATGPD a constituit în luna martie 5 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 martie, 46% apelanți (90 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"> • Informații generale despre servicii și prestații destinate persoanelor cu dizabilități și în etate; • Procedura de acordare a ajutorului social, actele necesare; • Condiții de acordare a suportului financiar lunar pentru transport; • Informații privind acordarea suportului unic și suma acestuia în anul curent, categoria de beneficiari eligibili pentru suportul dat; • Informații privind pachetele alimentare oferite persoanelor cu dizabilități; • Procedura de 	<ul style="list-style-type: none"> • Informații privind importanța respectării regimului de carantină/ autoizolare în perioada de pandemie cu COVID 19; • Informații privind internarea pacienților COVID-19 cu comorbidități, inclusiv celor cu dizabilități fizice sau mentale; Solicitarea de a beneficia de medicamente compensate pentru persoanele ce se tratează la domiciliu de COVID 19; • Modalitatea de testare gratuită la COVID 19; • Informații privind vaccinarea împotriva COVID 19, tipurile de vaccin, reacțiile post vaccin; • Informații privind actele necesare a fi eliberate de 	<ul style="list-style-type: none"> • Informații despre organizațiile neguvernamentale care oferă servicii de consultanță juridică în cazuri de divorț; • Facilități fiscale pentru persoane cu dizabilități; • Procedura de restabilire a cardului bancar; • Procedura de depunere a sesizărilor la organele de poliție; • Modalitatea de calcul a 	<ul style="list-style-type: none"> • Informații privind traversarea frontierei de stat și plasarea în regim de carantină; • Informații privind posibilitățile de angajare în câmpul muncii a persoanelor din instituțiile rezidențiale; • Informații unde se pot adresa pentru situații de violență în familie; • Transport adaptat persoanelor cu dizabilități locomotorii;

<p>reexaminare a gradului de dizabilitate;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedura de contestare a gradului de dizabilitate; • Procedura de achitarea a pensiilor sau alocațiilor de dizabilitate după reconfirmarea gradului; • Condiții de înregistrare la ATOFM, actele necesare; • Condițiile necesare pentru oferirea alocațiilor de șomaj; • Procedura de încadrare în Serviciul Asistență Personală și acordarea normei de muncă; • Condițiile de încadrare în serviciul social de îngrijire la domiciliul; • Servicii de reabilitare pentru copiii cu dizabilități; procedura de înscriere la Centrele de reabilitare republicane; • Informații privind existența serviciilor de reabilitare post Covid-19; • Procedura de import a automobilelor pentru persoanele cu dizabilități locomotorii și scutirea de taxe vamale; • Procedura de instituționalizare sau dezinstituționalizare din Centrele de 	<p>medicul de familie pentru inițierea procedurii de stabilire a gradului de dizabilitate;</p> <p>reexaminarea gradului de dizabilitate;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modalitatea de a accesa serviciile medicale de urgență; • Procedura de stabilire la evidență la Centrele medicilor de familie • Informații privind sistemul de reclamații și depunere a plângerilor pe sistemul medical, instituții medicale, medici; • Date de contact ale asociațiilor obștești ce oferă produse de igienă (scutece) persoanelor cu dizabilități și celor în etate; • Solicitarea serviciilor de reparație a glucometrelor; • Solicitarea serviciilor de îngrijire medicală la domiciliu oferite de asociațiile obștești; • Procedura de obținere a scaunului rulant, încălțăminte ortopedică; • Lipsa condițiilor de accesibilitate la centrele medicale. 	<p>pensiilor de dizabilitate;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subvenționarea agenților economici ce oferă locuri de muncă persoanelor cu dizabilități; • Datele de contact de la Consiliul Național de Asistență Juridică Garantat de Stat; • Procedura de soluționare a conflictelor între beneficiarii în cadrul instituțiilor rezidențiale; • Procedura de soluționare a conflictelor între beneficiari și angajații instituțiilor rezidențiale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informații despre activitatea serviciului SATGPD; • Reguli de comportament și respectarea Regulamentului instituțiilor rezidențiale de către beneficiari; • Informații despre durata regimului de carantina în instituțiile rezidențiale. • Date de contact de la instituții ale statului: MSMPS, CTAS, ANOFM, CNAM, DASPF.
--	--	--	--

plasament			
-----------	--	--	--

II Apelurile de consiliere

În perioada vizată 41 % apelanți (79 apeluri) au beneficiat de consiliere, astfel persoanele cu dizabilități din instituțiile rezidențiale, cât și cele din comunitate solicită suport și discuții despre preocupările curente, suport în luarea deciziilor prin consiliere și ghidare informațională cu referire la următoarele subiecte:

Din instituții	Din comunitate
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Gestionarea stresului în situații de criză</i> – ținând cont de starea de pandemie și înăsprirea restricțiilor pe intern se atestă o amplificare a situațiilor de stres și anxietate în rândul beneficiarilor. Beneficiarii au devenit mult mai panicați, lipsa informațiilor clare privind prelungirea regimului de carantină, duc la declanșarea conflictelor între beneficiari și angajații instituțiilor. Conflictelor dintre beneficiari și angajați sunt frecvent abordate în consiliere. Beneficiarii raportează cazuri de abuzuri verbale, fizice din partea angajaților (infermieri, asistente medicale, bufetiere). De asemenea se atestă o epuizare fizică și psihică în rândurile angajaților instituțiilor din cauza restricțiilor impuse de carantină și a condițiilor de muncă. Un număr mare de apeluri au la bază necesitatea informării beneficiarilor despre durata restricțiilor instituite și perioada când vor fi ridicate. • <i>Măsurile de protecție anti-COVID</i> - ținând cont de perioada începerii administrării vaccinului anti COVID beneficiarilor și angajaților instituțiilor rezidențiale, un număr semnificativ de apeluri s-a referit la solicitarea informațiilor privind luarea deciziei de a se vaccina, reacțiile post vaccin, refuzul angajaților de a se vaccina, impunerea beneficiarilor de a se vaccina. • <i>Condițiile de trai din instituții</i> - 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, preferințele alimentare, calitatea încălțăminte și îmbrăcămintei care le sunt oferite în instituții (persoanele nu sunt mulțumite de calitate). • <i>Starea de sănătate</i> - accentuarea respectării normelor de igienă personală și respectarea distanței sociale, solicitarea asistenței medicale la apariția primelor simptome de răceală în perioada pandemiei cauzată de COVID-19, necesitatea monitorizării periodice a stării de sănătate; administrarea medicamentelor conform 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Stări de sănătate</i> - impedimente în efectuarea unor investigații medicale suplimentare în perioada de pandemie; percepția proprie asupra bolii, imaginea de sine în situație de boală; suport psihologic în gestionarea stărilor de anxietate în cazul persoanelor sau rudelor acestora testate pozitiv cu COVID 19; nemulțumirea față de calitatea serviciilor medicale și atitudinii medicilor din instituțiile medicale specializate în tratamentul COVID 19. Informații privind vaccinul anti COVID, posibilitățile de a administra vaccinul dat. • <i>Accesul la servicii juridice</i> – lipsa informațiilor într-un limbaj accesibil privind modalitatea de depunere a sesizărilor la organele de poliție, participarea îndelungată la procese de judecată. • <i>Angajare și loc de muncă</i> - impedimente privind adaptarea locului de muncă a persoanei cu dizabilitate; dificultăți de a identifica un loc de muncă în de starea de pandemie; refuzul angajatorilor de a angaja persoane cu dizabilități. • <i>Relații interpersonale</i> - comunicare și gestionarea situațiilor de conflict particulare; informații de intimitate/viață sexuală; situații de discriminare din cauza dizabilității.

<p>recomandărilor medicilor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Gestionarea bunurilor personale</i> - a resurselor financiare (sesizarea situațiilor de lipsire a beneficiarilor de pensii de către angajați), informarea beneficiarilor privind schimbul de bunuri dintre beneficiari și angajați în favoarea anumitor lucruri (ex: beneficiarii schimbă produsele alimentare, de igienă, pe țigări sau în schimbul anumitor servicii). • <i>Ocupații pe timp de pandemie:</i> lipsa ocupațiilor pentru beneficiari, neimplicarea în activități social-utile, dorința beneficiarilor de a munci în comunitate și imposibilitatea din cauza restricțiilor și carantinei. • <i>Consiliere apreciativă, încurajare</i> - comportamentelor funcționale/ reușitelor individuale ale apelanților. 	
---	--

III Apeluri de colaborare interinstituțională

Pe parcursul lunii, la SATGPD, au parvenit 21 apeluri (11%) 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 Cahul, s. Taraclia de Salcie</p> <p>Apelantul, persoană cu grad sever de dizabilitate, utilizator de scaun rulant. A comunicat că instituțiile publice din localitatea sa, nu sunt accesibile pentru persoanele cu dizabilități locomotorii, excepție fiind sediul primăriei. Astfel persoana este limitată în accesarea serviciilor Centrului Medicilor de Familie, oficiului poștal, magazinelor. În apelul său a menționat că la Centrul Medicilor de Familie consultațiile medicului, recoltarea analizelor îi sunt făcute afară. Pentru a face procurările necesare, persoana se deplasează la magazinele din comunitate și din lipsa condițiilor de accesibilitate este nevoie să solicite persoanelor care trec prin preajma să-i facă cumpărăturile. De asemenea întâmpină dificultăți majorare în accesarea serviciilor prestate de oficiul poștal.</p> <p>În cazul apelului dat s-a identificat încălcarea art. 9 Dreptul la accesibilitate din Convenția ONU privind Drepturile persoanelor cu Dizabilități.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD</p> <p>În baza celor relatate de apelant s-a elabora un demers și expediat către instituțiile vizate Centrul Medicilor de Familie, oficiul poștal, primărie, prin care au fost sesizați despre problema cu care se confruntă persoanele cu dizabilități locomotorii din comunitate și necesitatea creării condițiilor de accesibilitate. Reprezentanții primăriei au confirmat recepționarea demersului. În baza demersului, primarul localității a sesizat printr-o notă informativă instituțiile din localitate despre necesitatea identificării resurselor financiare în vederea creării condițiilor de accesibilitate.</p>
2	<p>Apel Chișinău</p> <p>Apelanta persoană cu gradul accentuat de dizabilitate, are doi copii minori (cu vârsta de 5 și 2 ani) ambii cu gradul sever de dizabilitate. Prin apelul său a comunicat că primea alocațiile de dizabilitate pe card bancar. În luna ianuarie după ce și-a ridicat alocațiile, a pierdut cardul. A identificat la sfârșitul lunii ianuarie pierderea cardului. S-a adresat la bancă cu solicitarea blocării cardului și emiterea unui nou card bancar. Reprezentanții băncii au depistat efectuarea unor tranzacții dubioase cu cardul apelantei în perioada când acesta deja era pierdut. A fost blocat contul și i s-a comunicat că va fi deblocat, la prezentarea unui certificat emis de polițistul de sector prin care se confirmă că persoana nu are antecedente penale. Apelanta locuiește în chirie într-un sector al orașului, viza de reședință fiind în alt sector. La adresarea polițistului de sector după locul de trai i s-a comunicată că este nevoie</p>

	<p>să se adreseze la polițistul de sector după viza de reședință. La sectorul de poliție după viza de reședință i s-a comunicat că ei nu oferă asemenea certificate și cu probleme de genul dat se ocupă nemijlocit angajații băncii. Din această cauză contul persoanei este blocat și nu a avut posibilitatea să beneficieze de alocațiile de dizabilitate pe parcursul a doua luni (februarie, martie).</p> <p><i>În cazul apelului dat a fost identificat încălcarea Art.28. Dreptul la condiții bune și protecție socială din Convenția ONU privind Drepturile persoanelor cu Dizabilități. De asemenea lipsa comunicării din partea reprezentanților băncii cât și a reprezentanților organelor de poliție într-un limbaj accesibil persoanei.</i></p> <p>Intervenția consilierului SATGPD</p> <p>Consilierul a luat legătura cu reprezentatul băncii pentru discutarea cazului dat și identificarea soluțiilor. În urma discuției s-a stabilit că persoana necesită să depună o declarație la sectorul de poliție prin care anunță că a fost pierdut cardul și cu cardul ei au fost făcute tranzacții dubioase. O copie la declarația dată persoana o prezintă bănii și în baza declarației date se deblochează contul și se perfectează un card nou. Declarația dată o poate face la cel mai apropiat sector de poliție și nu necesită să fie legat de viza de reședință. Consilierul serviciului s-a deplasat împreună cu apelanta la Inspectoratul de poliție din sectorul unde locuiește și i-a oferit suport la depunerea declarației. Copia declarației a fost prezentată băncii și s-a inițiat procedura de eliberare a unui nou cad bancar și deblocarea contului.</p>
3	<p>Apel Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități</p> <p>Persoana a comunicat că a apelat la Linia Fierbinte a ANOFM să i se comunice, dacă fiind beneficiar al instituției rezidențiale, ar putea să beneficieze de alocație de șomer, în cazul în care a activat oficial 3 ani până la concediere . Comunică că i s-a oferit un răspuns pe care persoana nu l-a înțeles.</p> <p><i>În cazul apelului dat a fost identificată problema lipsei de comunicare în limbaj accesibil cu persoanele cu capacitate redusă de înțelegere.</i></p> <p>Intervenția consilierului SATGPD</p> <p>Consilierul a luat legătura cu reprezentanții ANOFM și a solicitat informația privind achitarea alocațiilor de șomaj, persoanelor rezidente al centrelor de plasament temporare, care au activat în ultimele 36 luni calendaristice. Ni s-a comunicat că persoana ar putea să beneficieze de ajutor de șomaj, chiar fiind rezident al unei instituții rezidențiale. Este nevoie să depună actele necesare la oficiul teritorial al ANOFM. Consilierul a discutat cu reprezentanții ANOFM despre necesitatea informării operatorilor de la Linia Fierbinte a ANOFM de a comunica cu persoanele în limbaj accesibil și să se asigure că mesajul a fost înțeles de către apelant. Informația dată a fost comunicată apelantului care urmează să depună actele necesare pentru a beneficia de ajutor de șomaj.</p>
4	<p>Apel Briceni, s. Bălcăuți</p> <p>Apelanta a revenit 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. În urma intervenției consilierului în luna februarie pe cazul dat, apelanta urma să se adreseze la Biroul de Probațiune pentru a semna un acord de colaborare în baza căruia i se va oferi suportul necesar în restabilirea actelor. A comunicat că s-a adresat la Biroul de Probațiune, i s-a oferit spre semnare un acord de colaborare în limba română. Apelanta și soțul ei nu cunosc limba română. Angajații biroului nu i-au putut oferi suport în limba rusă pentru a face cunoștință cu acordul și completarea acestuia.</p>

	<p>Intervenția consilierului SATGPD Consilierul a luat legătura cu para juristul din r-nul Briceni și a solicitat să ofere suport familiei la traducerea acordului în limba rusă și completarea cu informațiile solicitate. Para juristul a oferit suportul necesar familiei. Consilierul a transmis către Biroul de Probațiune prin poșta electronică acordul tradus și completat de către apelanți. Ulterior consilierul a luat legătura telefonică cu reprezentanții Biroului de Probațiune pentru a solicita deplasarea la domiciliul apelanților, în vederea oferirii asistenței ulterioare, deoarece apelanții nu au resurse financiare suficiente pentru deplasarea la raion, iar apelanta are o deficiență motorie (lipsa unui picior). Apelanta a revenit cu un apel și-a comunicat că a fost anunțată de reprezentanții Biroului de Probațiune că au recepționat acordul de colaborare și pe parcursul lunii martie vor veni la ei în localitate pentru a i se oferi asistența necesară.</p>
5	<p>Apel Călărași, s. Bravicea Apelanta a comunicat că mama sa, este persoană în etate și necesită a fi spitalizată din cauza unor probleme de sănătate cronice. Menționează că i s-a solicitat să prezinte test negativ la COVID pentru a fi spitalizată. S-a adresat la medicul de familie să-i dea îndreptare la testare dar acesta le-a comunicat că în asemenea condiții nu îi poate efectua gratuit testul. Familia nu dispune de surse financiare pentru a testa persoana contra plată.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD Consilierul a luat legătura telefonică cu managerul spitalului raional, acesta ne-a comunicat că pentru internarea persoanei nu este nevoie de test COVID, dacă nu are simptome. Testele se realizează în cazul pacienților internați deja care au simptome (febră, alte simptome COVID). Apelantei i s-au comunicat informațiile date. De asemenea i s-a oferit datele de contact de la managerul spitalului raional în cazul în care vor avea dificultăți la internare. Ulterior apelanta a revenit cu apel și a mulțumit pentru intervenția consilierului și a comunicat că mama sa a fost internată în spital.</p>
6	<p>Apel Călărași, s. Peticeni Apelantul a comunicat că asistentul social din comunitate este plecată peste hotare și va reveni în luna mai. În luna martie îi expiră cerea pentru ajutorul social și este îngrijorat că va rămâne fără de suportul dat, în condițiile în care alocația de dizabilitate constituie 700 lei lunar și el locuiește de unul singur. S-a adresat cu întrebarea dată la primăria localității dar a fost direcționat către DASPF Călărași. A solicitat suport din partea SATGPD pentru a facilita discuția cu reprezentanții DASPF Călărași ca să-i fie perfectată cererea pentru ajutor social.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD Consilierul a luat legătura telefonică cu șefa DASPF Călărași pentru a identifica soluții în cazul apelantului. Șefa DASPF a comunicat că ei cunosc cazul dat, asistentul social din comunitatea apelantului la mijlocul lunii aprilie va reveni la serviciu și îi va perfectă cererea pentru ajutorul social. Informația dată a fost comunicată apelantului și a fost asigurat că va primi ajutorul social începând din luna aprilie.</p>
7	<p>Apel Călărași, s. Sipoteni Apelantul a comunicat mai multe probleme cu care se confruntă ca și persoană cu dizabilitate severă, utilizator de scaun rulant. Dorește ca SATGPD să-i ofere suport în identificarea unei persoane care ar putea să-i ofere acces la surse financiare pentru o afacere, antreprenariat social. A menționat că la moment este proprietarul unei mini ferme, dar nu o poate înregistra ca o afacere, deoarece nu întrunește condițiile necesare. Investiția este mai mare decât posibilitatea de a face un profit. A apelat de nenumărate ori la diverse asociații ale persoanelor de afaceri AIPA (Agenția de Intervenție și Plăți în Agricultură), la asociațiile pentru persoanele cu dizabilități, chiar și la reprezentanții ministerului sau la persoane responsabile de fondurile UE dar nimic nu s-a soluționat. De asemeni raportează problema accesibilității la intrarea în MSMPS, unde este instalat un</p>

turnichet, care este imposibil de trecut de o persoană în scaun rulant. Solicită ca acel turnichet să fie deinstalat.

Intervenția consilierului SATGPD:

Consilierul a discutat cu dl Sergiu Gurău, coordonator A.O. Eco Răzeni în vederea oferi unui suport informațional apelantului privind dezvoltarea unei afaceri sociale și posibilitatea de accesare a fondurilor pentru genul dat de activitate. S-a convenit că dl Gurău va contacta apelantul și va discuta cu el. De asemenea apelantul a fost încurajat să aplice la proiectele Fundației Est Europene, care oferă granturi pentru susținerea antreprenorialului social și i s-a oferit datele de contact. I s-a comunicat posibilitatea de a accesa fondurile de la ODIMM în cazul în care înregistrează o asociație/SRL/întreprindere individuală/orice altă formă juridică eligibilă pentru proiecte de antreprenoriat social. De asemenea i s-a oferit resurse online pentru informare și accesarea fondurilor pentru antreprenoriatul social. Referitor la problema accesibilizării/turnichetului de la MSMPS, managerul SATGPD a discutat cu reprezentanții MSMPS care au informat că în clădirea Ministerului există un spațiu accesibilizat unde persoanele cu dizabilități au acces și pot participa la întâlniri sau ședințe. Cât privește problema accesibilizării întregii clădiri la moment nu este posibil.

ACTIVITĂȚI DE MANAGEMENT REALIZATE ÎN LUNA MARTIE:

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. Ședință cu reprezentanții Serviciului Național Unic de Apeluri 112 în vederea semnării acordului de colaborare. Elaborarea acordului de colaborare cu Serviciului Național Unic de Apeluri 112.
4. Expedierea demersurilor către compania Orange, Moldtelecom, Moldcell pentru a solicita suport în promovarea serviciului.
5. Colaborarea cu Serviciul de informare și comunicare din cadrul MSMPS în scopul promovării serviciului pe pagina de Facebook al Ministerului.
6. Participarea consilierilor la cursul Formare de Formatori.
7. Promovarea serviciului pe platformele online.
8. Oferirea de suport persoanei cu dizabilități (beneficiară a SATGPD) în procesul de judecată la Curtea de Apel din or. Bălți.
9. Distribuirea materialelor de promovare a SATGPD în Centrele de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități.

CONCLUZII:

1. În luna martie a crescut numărul de apeluri prin care persoanele cu dizabilități sau membrii familiilor acestora semnalizează probleme de accesare a serviciilor medicale primare sau celor de înalte performanță. Situațiile de stres și incertitudine legate de pandemia cu COVID – 19 și lipsa suportului psihologic calificat duc la agravarea stărilor de sănătate a persoanelor date și reduc considerabili din calitatea vieții lor, fiind izolate și discriminate. Astfel, consilierii serviciului în mai multe situații au facilitat discuția între persoanele cu dizabilități și instituțiile medicale (în mod special medicii de familie).
2. În perioada vizată sau atestat un număr mare de apeluri prin care persoanele comunică despre lipsa posibilităților financiare de a procura medicamentele destinate tratamentului COVID -19 la domiciliul. Persoanele nu sunt informate de către instituțiile medicale privind lista medicamentelor compensate de care ar putea să beneficieze persoanele în tratamentul COVID - 19.
3. Pe parcursul lunii au fost recepționate mai multe apeluri în care persoanele și-au exprimat nemulțumirea față de calitatea serviciilor medicale și a atitudinii medicilor din instituțiile medicale specializate în tratamentul COVID – 19.

4. În luna martie, apelanții au solicitat informații privind vaccinarea împotriva COVID-19, eficacitatea vaccinului, reacțiile post vaccin, obligativitatea vaccinării, posibilitatea persoanelor cu dizabilități să beneficieze de vaccin.
5. 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.
6. De asemenea se atestă un număr semnificativ de apeluri de informare și consiliere cu privire la accesul la servicii sociale, prelungirea gradului de dizabilitate, procedura de contestare a gradului de dizabilitate, acordarea suportului unic, acordarea alocațiilor de șomaj.
7. 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.
8. În contextul izolării și măsurilor restrictive impuse, SATGPD manifestă îngrijorare față de persoanele cu dizabilități din instituții rezidențiale, în special față de problema lipsei activităților. Persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale plasate în instituții nu au nici o alternativă de activitate timp îndelungat,. Menționăm că din numărul apelurilor parvenite din instituții persoanele relatează că au nevoie de comunicare, informare continuă despre ce se întâmplă în instituțiile care locuiesc. De asemenea constatăm insuficiența echipamentelor tehnice (televizoare, aparate radio, telefoane mobile) care ar contribui la sporirea accesului la informații și comunicare pentru persoanele din instituțiile rezidențiale.
9. 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. Tot mai des sunt sesizate situații de conflict cu implicarea beneficiarilor și angajaților instituțiilor.

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.
- ✓ 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: 07 Aprilie 2021