



RAPORT LUNAR DE ACTIVITATE Aprilie 2021

SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU PERSOANE CU DIZABILITĂȚI (SATGPD) **0 800 10 808**

I. CARACTERISTICA GENERALĂ A APELURILOR TELEFONICE

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 telefonia fixă și mobilă.

Pe parcursul lunii aprilie 2021 la SATGPD au fost recepționate în total **304** apeluri. Din numărul total, 169 apeluri (55%) sunt din comunitate, 103 apeluri (34%) sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte și copii), 17 apeluri (6 %) din serviciile sociale de tip Locuință protejată și Casă Comunitară , 2 apeluri (1%) din Centre de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități și în cazul a 13 apeluri (4%) locația nu a fost posibil de determinat.

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

	Numărul apelurilor parvenite după localizare (din comunități și instituții rezidențiale)	Unice (apeluri)	Repetate (apeluri)	TOTAL (apeluri)
1	Comunitate	120	49	169
2	Comunitate (Locuințe Protejate, Case Comunitare)	11	6	17
3	CPTPD– Centre de Plasament temporar pentru persoane (adulte/copii) cu dizabilități	71	32	103
4	Centre de Plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități	1	1	2
5	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)	11	2	13
	TOTAL (apeluri)	214	90	304

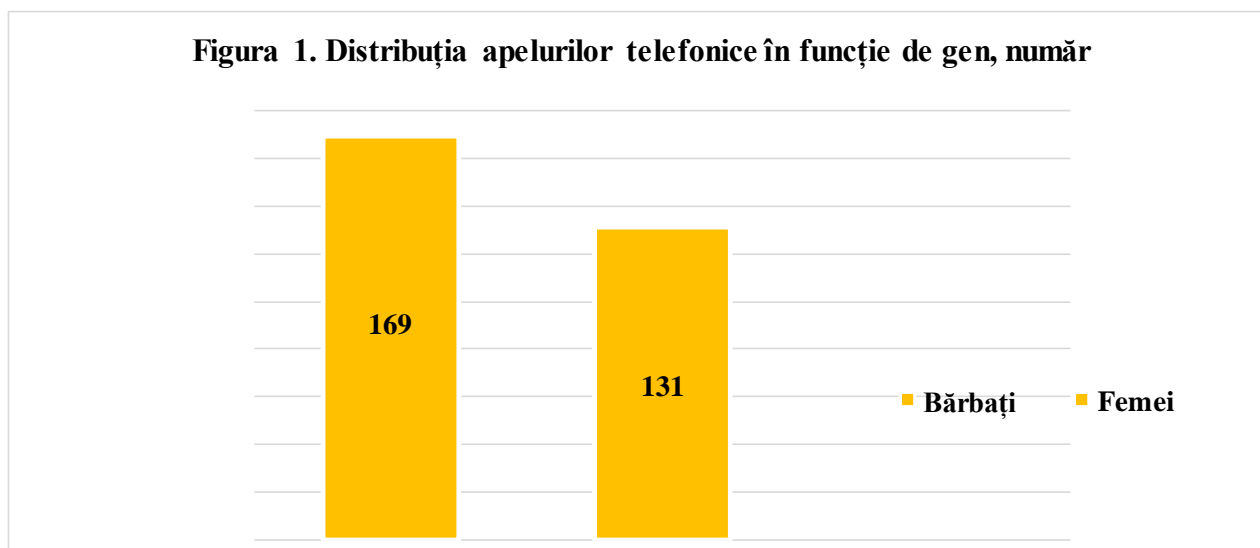
Conform datelor de distribuție a apelurilor după profilul teritorial, cele 169 apeluri din comunitate sunt recepționate din 32 raioane dintre care: mun. Chișinău (38 apeluri); Călărași (27 apeluri); Leova (14 apeluri); Ungheni (9 apeluri); Glodeni (7 apeluri); Briceni, Drochia, Edineți, Florești, Hîncești, Șoldănești (a câte 5 apeluri); Sângerei, Cahul (a câte 4 apeluri); Bălți, Dubăsari, Orhei, Soroca (a câte 3 apeluri); Taraclia, Ștefan Vodă, Rîșcani, Rezina, Nisporeni, Fălești, Căușeni, Cantemir, Basarabeasca (a câte 2 apeluri), Anenii Noi, Cimișlia, Ialoveni, Ocnîța, Telenești, Strășeni (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 (93), CPTPD Cocieri (9), CPTPD Bădiceni (1). De asemenea au fost recepționate apeluri de la Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități din s. Cocieri, rul Dubăsari (2).

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 (11 apeluri) și LP din s. Pârlița, rul Bălți (6 apeluri).

În luna aprilie au fost înregistrate 101 apeluri primare (33% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD, alte 203 apeluri (67% din totalul apelurilor) sunt repetate, persoanele au accesat anterior serviciul.

În funcție de indicatorii demografici, în luna aprilie urmărim aceeași tendință ca și în luna anterioară, numărul de apeluri efectuate de bărbați este mai mare în comparație cu numărul de apeluri efectuat de către femei. Astfel, din totalul de 304 apeluri înregistrate, 169 (56%) au fost efectuate de către bărbați și 131 (44%) au fost efectuate de către femei. În cazul a 4 apeluri, identificarea genului apelanților nu a fost posibilă.



Apelurile parvenite în luna aprilie la SATGPD, în funcție de tipul de asistență acordat se clasifică după cum urmează:

Pentru oferirea suportului în soluționarea problemelor complexe, sesizate de către persoanele cu dizabilități sau rudele acestora, a fost inițiată colaborarea interinstituțională în 54 cazuri (18%). Problemele au fost soluționate în colaborare cu instituțiile publice/private după competență, cel mai frecvent sesizate pe parcursul lunii au fost:

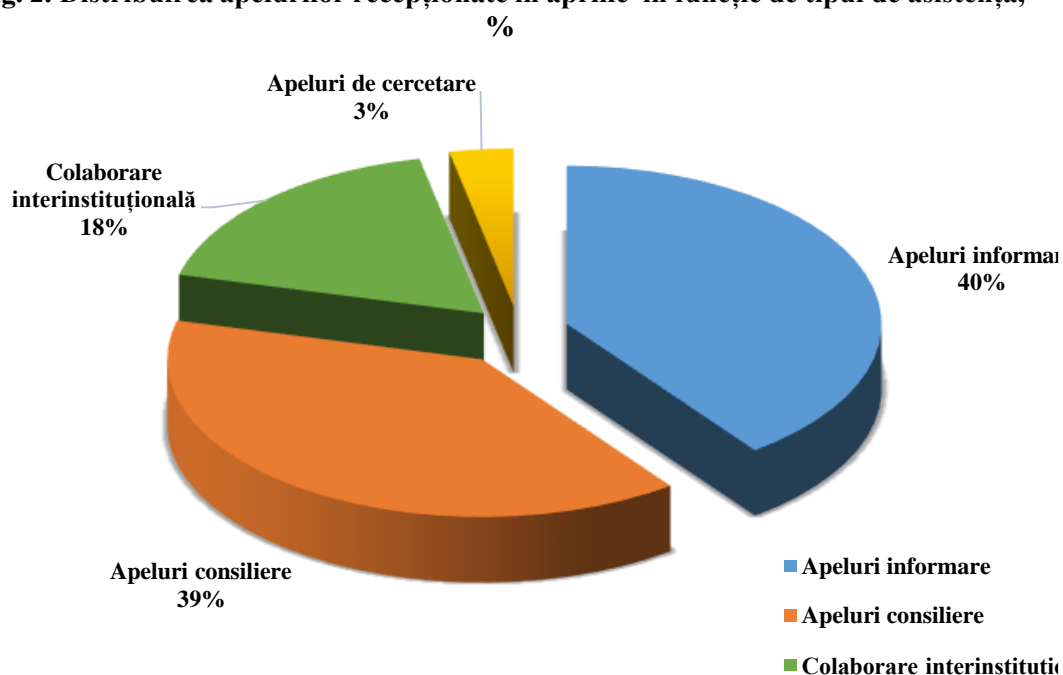
- Centrele de Plasament Temporar pentru Persoane cu Dizabilități - 17 cazuri;
- Structurile Teritoriale de Asistență Socială (APL I/APL II) - 12 cazuri;
- Consiliul Național de Determinare a Dizabilității și Capacității de Muncă – 6 cazuri;
- Centrele Medicilor de Familie – 4 cazuri;
- Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Socialei – 3 cazuri;
- Casa Națională de Asigurări în Medicină – 3 cazuri;

- Casa Națională de Asigurări Sociale – 3 cazuri;
- Asociația Obștească a Para juriștilor – 3 cazuri;
- Centre de Plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități – 1 caz;
- Institutul pentru Drepturile Omului - 1 caz;
- Biroul de Probațiune – 1 caz;
- Spitale republicane – 1 caz;

Analizând în continuare datele statistice, observăm că din numărul total de apeluri, 40% apelanți (121 apeluri) au beneficiat de *suport informațional*, fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate și 39 % apelanți (119 apeluri) au avut nevoie de *consiliere* pentru identificarea posibilităților de soluționare a nevoilor și depășirea situațiilor dificile.

Prin urmare, numărul *apelurilor nespecifice scopului urmărit de SATGPD* a constituit în luna aprilie 3% (10 apeluri) *apeluri de cercetare* prin care apelanții au testat funcționalitatea serviciului, și nu au abordat o problemă sau un caz concret.

Fig. 2. Distribuția apelurilor recepționate în aprilie în funcție de tipul de asistență,



II. DESCRIEREA APELURILOR TELEFONICE PE TIPURI DE ASISTENȚĂ

2.1. Apeluri de informare

În luna aprilie, 40% apelanți (121 apeluri) ai SATGPD au solicitat și primit suport informativ cu privire la:

Servicii de asistență socială	Asistență și servicii medicale	Asistență și servicii juridice	Alte informații
<ul style="list-style-type: none"> • Servicii și prestații destinate persoanelor cu dizabilități și în etate; • Condițiile pentru stabilirea ajutorului social pentru perioada rece și actele necesare; • Condiții de acordare a 	<ul style="list-style-type: none"> • Importanța respectării regimului de carantină/ autoizolare în perioada de pandemie cu COVID 19; • Internarea pacienților COVID-19; • Solicitări de a 	<ul style="list-style-type: none"> • Instituirea tutelei sau oricărei alte forme de protecție juridică • Informații despre 	<ul style="list-style-type: none"> • Privind traversarea frontierei de stat și plasarea în regim de carantină; • Privind posibilitățile de

<p>unui suport financiar în cazul decesului unui membru al familiei de COVID-19;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acordarea suportului financiar unic de sărbătorile Pascale; • Neachitarea sau reținerea plăților sociale persoanelor cu dizabilități sau în etate; • Servicii și scutiri sociale/ fiscale pentru AO create de persoanele cu dizabilități; • Procedura de încadrare în Serviciul asistență personală; • Condițiile de încadrare în serviciul social de îngrijire la domiciliu; • Condițiile stabilirii, suma compensației trimestriale la transport, inclusiv modalitatea prezentării confirmării despre dreptul de a beneficia de compensația de 200 lei a persoanelor cu dizabilități locomotorii; • Condițiile reexaminării gradului de dizabilitate și contestarea gradului de dizabilitate; • Valabilitatea gradului de dizabilitate; • Modalitatea de calcul a pensiilor de dizabilitate; • Procedura de recalculare a pensiei de dizabilitate, actele necesare. 	<p>beneficia de medicamente compensate pentru persoanele ce se tratează la domiciliu de COVID 19;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modalitatea de testare, inclusiv gratuit la COVID 19 în cazul spitalizării, călătoriilor; • Vaccinarea împotriva COVID 19, tipurile de vaccin, reacțiile post vaccin; • Actele necesare a fi eliberate de medicul de familie pentru inițierea procedurii de stabilire a gradului de dizabilitate; • reexaminarea gradului de dizabilitate; • Servicii de endoprotezare; • Procedura de înscriere la intervențiile chirurgicale pentru implant colear; • Modalitatea de a accesa serviciile medicale, inclusiv de urgență; • Solicitarea informațiilor privind tratamentul pentru hepatită asigurat de stat; • Procedura de procurare a primei medicale obligatorii, perioada de reducere; • Sistemul de reclamații și depunere a plângerilor pe sistemul medical, instituții medicale, medici; • Solicitarea serviciilor de îngrijire medicală la domiciliu oferite de 	<p>organizațiile neguvernamentale care oferă servicii de consultanță juridică în cazuri de moștenire, divorț;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedura de import a automobilelor pentru persoanele cu dizabilități; • Facilități fiscale pentru persoane cu dizabilități; • Procedura de restabilire a documentelor de identitate; • Procedura de instituționalizare și dezinstituționalizare din Centrele de plasament; • Procedura de sesizare a organelor de drept în cazul apelanților care încalcă normele de drept și ordinea publică; • Răspunderea penală pentru încălcarea legii; • Accesarea serviciilor notariale; date de contact ale birourilor notariale; • Datele de 	<p>angajare în câmpul muncii a persoanelor cu dizabilități;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activitatea serviciului SATGPD; • Reguli de comportament și respectarea regulamentului instituțiilor rezidențiale de către beneficiari; • Facilitarea accesului beneficiarilor din instituții rezidențiale la telefonie, internet și echipament tehnic mai performant; • Durata regimului de carantina în instituțiile rezidențiale; • Lipsa condițiilor de accesibilitate în Centrele de plasament; • Solicitarea de pachete alimentare; • Accesul beneficiarilor din Centrele de plasament la serviciile de alimentare și igienă mai calitative; • Lipsa organizării accesibilității beneficiarilor la serviciile
---	--	---	--

	asociațiile obștești; <ul style="list-style-type: none"> • Procedura de obținere, mijloace ajutoare tehnice(proteze, endoproteze, scaune rulante); • Consecințele consumului de alcool; • Date de contact ale asociațiilor obștești ce oferă produse de igienă (scutece) persoanelor cu dizabilități; • Perioada pentru care se acordă indemnizație pentru incapacitate temporară de muncă persoanelor cu maladii oncologice; • Teste pentru măsurarea glucozei asigurate de către stat; • Procedura de expertiză medico-legală psihiatrică. • Servicii de reabilitare pentru persoane cu dizabilități în Centrele de reabilitare republicane; 	contact de la Consiliul Național de Asistență Juridică Garantat de Stat; IDOM; Serviciile parajuriștilor; CDF; <ul style="list-style-type: none"> • Procedura de soluționare pe cale juridică a conflictului dintre rude (tată și fiică) • Procedura de soluționare a conflictelor între beneficiarii din cadrul instituțiilor rezidențiale; • Procedura de soluționare a conflictelor între beneficiari și angajații instituțiilor rezidențiale. 	religioase; <ul style="list-style-type: none"> • Date de contact de la instituții ale statului: MSMPS, CTAS, ANOFM, CNAM, DASPF. • Date de contact ale partidelor politice; • Date de contact ale centrelor de zi pentru persoane cu dizabilități.
--	---	---	--

2.2. Apeluri de consiliere

În perioada vizată, 39 % apelanți (119 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
<p><i>Măsuri de protecție anti-COVID</i> - ținând cont de perioada începerii administrării vaccinului anti COVID atât beneficiarilor și angajaților instituțiilor rezidențiale, un număr semnificativ de apeluri s-a referit la solicitarea informațiilor privind obligativitatea vaccinării, reacțiile adverse post vaccin, refuzul beneficiarilor de a se vaccina.</p> <p><i>Gestionarea stresului în situații de criză</i> – măsuri pe care le pot întreprinde pentru a soluționa conflictele cu colegii de odaie/partenerii de cuplu din instituție; consilierea și ascultarea activă privind acceptarea evenimentelor traumatice din viață. S-</p>	<p><i>Acces la servicii</i> - prelungirea gradului de dizabilitate, asigurarea cu echipamente asistive, produse alimentare, produse de igienă , suport financiar.</p> <p><i>Starea de sănătate</i> - stări de neliniște legate de pandemia cu COVID19, efectuarea vizitelor la medicii de profil, medici de familie, îngrijirea copiilor și adulților cu dizabilități și</p>

<p>au intensificat situațiile de stres la beneficiari din cauza prelungirii perioadei pandemice și înăsprirea restricțiilor pe intern. Un număr semnificativ de apeluri au avut la bază necesitatea informării beneficiarilor despre durata restricțiilor instituite și perioada când va lua sfârșit. Gestionarea conflictelor dintre beneficiari și angajați.</p> <p><i>Condițiile de trai din instituții</i> - discuții privind diversificarea activităților de rutină, identificarea activităților profesionale sau hobby care pot fi practicate în cadrul instituțiilor, majoritatea beneficiarilor aflându-se în imposibilitatea de a practica activitățile dorite. Plecarea în comunitate și consilierea privind negocierea condițiilor de deplasare în oraș în condiții de pandemie, relaționarea angajat-angajat.</p> <p><i>Starea de sănătate</i> - accentuarea respectării normelor de igienă personală și respectarea distanței sociale, solicitarea asistenței medicale de urgență în perioada pandemiei, necesitatea monitorizării periodice a stării de sănătate; administrarea medicamentelor conform recomandărilor medicilor.</p> <p><i>Ocupații pe timp de pandemie</i> - neimplicarea în activități social-utile, dorința beneficiarilor de a ieși liber/munci în comunitate din cauza restricțiilor - și carantinei.</p> <p><i>Dificultatea de a lua decizii</i> - de sine stătător, frica de a greși, dependența de părerea celor din anturaj.</p> <p><i>Consiliere apreciativă, încurajare</i> - comportamentelor funcționale/ reușitelor individuale ale apelanților.</p> <p><i>Mod sănătos de viață</i> - discuții despre impactul nociv al abuzului de alcool asupra stării de sănătate.</p>	<p>necesitatea de servicii de reabilitare. Informații privind accesul la vaccinul anti COVID, posibilitățile de a alege producătorul vaccinului dat. Reacțiile post vaccin.</p> <p><i>Accesul la servicii juridice</i> – lipsa informațiilor într-un limbaj accesibil privind modalitatea de depunere a sesizărilor la organele de poliție, procuratură, participarea îndelungată la procese de judecată. Condițiile de participare la actul de moștenire a unui membru de familie cu dizabilități. Respectarea ordinii publice de către apelanți pentru a nu fi vizați în dosarele penale.</p> <p><i>Angajare și loc de muncă</i> - dificultăți de a identifica un loc de muncă în de starea de pandemie.</p> <p><i>Relații interpersonale</i> - comunicare și gestionarea situațiilor de conflict particulare; informații de intimitate/viață sexuală; situații de discriminare din cauza dizabilității. Crearea relațiilor de colaborare cu toți membrii familiei. Nevoia de ghidare și suport în soluționarea grijilor cotidiene.</p>
---	---

2.3. Apeluri ce necesită colaborare interinstituțională

Pe parcursul lunii, la SATGPD, au parvenit 53 apeluri (17%) în care s-a intervenit prin colaborare interinstituțională. Unele dintre aceste apeluri sunt descrise în tabelul de mai jos:

CAZURI ce necesită colaborare interinstituțională	
1	<p>Apel Florești, s. Bobulești</p> <p>Apelantul a comunicat că are probleme grave de sănătate, dar din cauza situației pandemice nu poate fi internat în spital și respectiv nu își poate perfecta dosarul pentru stabilirea gradului de dizabilitate. Comunică că se deplasează cu dificultate, locuiește de unul singur și nu beneficiază nici de un ajutor social, nu se poate angaja în câmpul muncii și astfel nu are nici o sursă de venit. Din luna noiembrie 2020 se află la evidență la ATOFM, dar nu i s-a oferit nici un loc de muncă. S-a adresat la asistentul social din comunitate pentru a i se oferi un suport, dar a fost refuzat.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD</p> <p>Consilierul a luat legătura cu asistentul social din comunitate. S-a constatat, că asistentul social este nou angajat. În rezultatul discuțiilor s-a convenit ca apelantul să fie invitat la primărie pentru perfectarea cererii pentru ajutorul social. Ulterior, apelantul a revenit cu apel la SATGPD și a comunicat că a fost invitat la primărie și a depus cerere pentru ajutor social, a mulțumit consilierilor pentru suportul oferit.</p>

2	<p>Apel Briceni</p> <p>Apelanta a comunicat că este nepoata unei persoane cu dizabilități locomotorii (în apel menționa că este bunicul). Cu acordul bunicului dorește să procure un automobil de peste hotarele țării și să beneficieze de scutire la taxele vamale. Comunică că bunicul are nevoie de transport, deoarece este utilizator de scaun rulant. S-au adresat la DASPF Briceni pentru a depune cererea de stopare a alocației pentru transport, dar este refuzat, angajații nu-i acceptă cererea. De asemenea i se solicită ca să prezinte un document precum că nu deține alt mijloc de transport.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD</p> <p>Consilierul a discutat cu managerul DASPF Briceni, referitor la cazul dat. Astfel s-a constatat faptul că este dubioasă apariția rudelor în familia dată, deoarece anterior când persoanei i s-a acceptat cererea pentru a fi încadrată în serviciul de asistență personală, a fost dificil de identificat o persoană care să fie angajată. Persoana a avut un fiu, dar a decedat, de la fiu nu are nepoți. De asemenea, familia dată nu dispune de resurse financiare ca să-și procure un automobil.</p> <p>În rezultatul celor constatate, consilierul a decis să apeleze suplimentar apelanta pentru a evita un caz de escrocherie. În urma discuțiilor s-a stabilit că este nepoata concubinei persoanei cu dizabilități. Ea a recunoscut că persoana nu are nepoții lui. De asemenea a recunoscut că nu are bani pentru a-și procura automobil, doar că dacă ei vor procura automobilul la necesități de deplasare persoana va putea apela la ei. Consilierul a atenționat asupra faptului că este nevoie să discute momentele date cu reprezentanții DASPF și ei vor lua decizia dacă i se vor oferi actele necesare pentru procurarea automobilului cu scutire de taxe vamale.</p>
3	<p>Apel Chișinău, sec. Buiucani</p> <p>Apelanta a comunicat în numele unei persoane cu dizabilitate locomotorii și cu probleme de sănătate mintală, ce a lucrat anterior pompier. Acesta a rămas fără acte în urma unui incendiu a casei în care locuia, împreună cu mama și un frate mai mare. Familia îl invinuiește pentru incendiu, și din acest motiv mama și fratele nu-l mai acceptă în locuință. În familia dată există un conflict mai vechi. A comunicat că beneficiarul este într-o stare de instabilitate emoțională și îi este frică să nu fie lăsat în stradă. A solicitat suport în identificarea unui avocat, pentru a nu fi lipsit de proprietate.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD</p> <p>Consilierul a discutat cazul cu un avocat IDOM, aceasta a informat că beneficiarul nu poate fi lipsit de dreptul de a locui acolo unde are viza de reședință decât prin hotărâre judecătorească. Această informație a fost comunicată, ulterior și apelantei. Totodată, consilierul a discutat și cu angajații DASPF, sec. Buiucani, care au fost informați referitor la cazul dat și urmare au vizitat familia. Cazul va fi monitorizat în continuare de DASPF.</p>
4	<p>Apel Glodeni, s. Bisericieni, com. Cuhnești</p> <p>Apelanta a comunicat că a depus cerere pentru a fi încadrată în serviciul îngrijiri la domiciliul (lucrător social) contra plată. Comunică că cererea sa este în examinare deja de 2 săptămâni și nu a fost procesată. De asemenea a fost informată că va fi inclusă în serviciu doar pentru 1 lună de zile. Persoana consideră că șeful DASPF cu care ea este în conflict, nu dorește să o includă în serviciu chiar contra plată.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD</p> <p>Consilierul a luat legătura cu reprezentantul DASPF Glodeni și a comunicat cu responsabilul de serviciul îngrijiri la domiciliul. Acesta a comunicat că va avea loc ședința în cadrul căreia se va analiza cererea apelantei. S-a discutat despre starea de sănătate și despre drepturile persoanei de a fi inclusă în serviciul dat. De asemenea s-a solicitat să fie inclusă în serviciu</p>

	<p>pe o perioadă mai îndelungată, nu doar pe o lună.</p> <p>Ulterior, consilierul a luat legătura din nou cu angajatul, care a comunicat despre aprobarea cererii apelantei de a fi inclusă în serviciul de îngrijiri la domiciliul contra plată. Începând cu 19.04.21 persoana a fost inclusă în serviciu pentru un an de zile. După un an de zile dacă va dori să beneficieze de serviciul dat va fi prelungită perioada.</p>
5	<p>Apel Edineț</p> <p>Apelanta persoană cu dizabilitate suferă de diabet zaharat din copilărie. În anul 2014 a depus pentru prima dată dosarul la CNDDCM și i s-a stabilit gradul accentuat de dizabilitate. În luna noiembrie 2020, după reexpertizare, a fost încadrată în grad moderat pe termen de 1 an. Apelanta a contestat decizia CNDDCM la Comisia de control și apoi Comisia de litigii. În luna februarie 2021 a fost expertizată din nou gradul și a fost încadrată în gradul accentuat, însă pe termen de un 1 an. Apelanta este nemulțumită decizia dată, deoarece a depășit perioada de 6 ani și este necesar să fie încadrată în grad de dizabilitate fără termen.</p> <p>Menționează că starea de sănătate s-a agravat în ultimii ani, acum administrează 6 doze de insulina injectabil pe zi.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD</p> <p>Consilierul a discutat cu juristul CNDDCM pentru a concretiza posibilitatea de contestare a deciziei Comisiei de control, deoarece este o încălcare de procedură. Juristul a analizat cazul apelantei și a informat că potrivit prevederilor legale apelanta poate depune o solicitare însoțită de actele confirmative care să ateste perioada de când i se reexaminează gradul (fie copiile certificatelor vechi de dizabilitate, fie o confirmare de la CTAS Edineț, precum că beneficiază de plăți sociale de dizabilitate din anul 2014 - pana în prezent). Aceste acte sunt necesare deoarece la moment arhiva CNDDCM nu este disponibilă și angajații nu au acces la dosarele vechi. Consilierul a oferit suport persoanei la elaborarea cererii și expedierea ei în format electronic la CNDDCM.</p>
6	<p>Apel, Centrul de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități din s. Cocieri, Dubăsari</p> <p>Apelanta a informat că în odaia în care locuiește pragurile sunt foarte înalte, ea fiind în scaun rulant nu poate ieși din odaie, riscă să se accidenteze. A solicitat ajutorul managerului instituției, de mai multe ori, însă situația nu se schimbă. Au fost efectuate lucrări de repararea a clădirii în toamna anului 2020, dar condițiile de acces nu s-au schimbat.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD</p> <p>În baza celor relatate de apelantă s-a elabora un demers și expediat către administrația Centrului de Plasament. Reprezentanții instituției au confirmat recepționarea demersului. Consilierii serviciului vor monitoriza acțiunile întreprinse pentru crearea condițiilor de accesibilitate în instituție.</p>
7	<p>Apel Drochia</p> <p>Apelanta a comunicat ca soțul său, este încadrat în gradul sever de dizabilitate cu afecțiune a aparatului locomotor. Sușinea că după lungi eforturi au reușit să găsească o mașină pentru soțul său care are paralizia părții stângi și este în scaun rulant și să o aducă de peste hotare. La moment mașina a ajuns la postul vamal din Moldova, însă din cauza ca DASPF Drochia nu vor sa-i accepte cererea de stopare a alocației pentru transport nu pot depune actele la serviciul vamal pentru importul mașinii. Cei de la DASPF le-au solicitat să prezinte confirmare de la CNDDCM precum că gradul de dizabilitate sever îi va fi prelungit persoanei încă 5 ani consecutiv. Solicita suport pentru emiterea cererii cuvenite în scopul de a importa și înregistra mașina cu scutiile taxelor vamale.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD</p> <p>Consilierul serviciului a discutat cu reprezentatul DASPF Drochia responsabil de alocația pentru transport, care a argumentat că nu poate să-i accepte cererea pentru că nu are siguranța că gradul de dizabilitate sever îi va fi prelungit, iar d-ei este obligata să îi sisteze</p>

	<p>plata pentru transport pentru 5 ani consecutiv. S-a discutat cu reprezentanții CNDDCM aspectele regulamentului și dacă au o practică în acest sens. S-a stabilit că dacă persoana corespunde prevederilor regulamentului DASPF este necesar să-i accepte cererea, iar consiliul nu poate elibera nici un certificat preventiv în nici un caz. A fost telefonat repetat reprezentantul DASPF Drochia cu care s-a discutat repetat toate aspectele de acceptare a cererii, s-a convenit ca va telefona să se consulte cu juriștii din DASPF sau direcția de profil din cadrul MSMPS și va accepta cererea solicitantului. Specialistul din cadrul DASPF a revenit cu apel la SATGPD comunicând ca cei de la MSMPS nu-i au oferit un răspuns pentru ai face o claritate și că ea nu poate să-și asume riscul de a stopa plata pentru transport. Consilierul a luat legătura cu reprezentanții MSMPS care au confirmat că poate să opereze stoparea alocației și să-i emite persoanei certificatul dat. Informația dată a fost comunicată specialistului DASPF Drochia. Ulterior apelanta a revenit cu apel și a comunicat că după intervenția consilierului serviciului i s-a acceptat cererea de stopare a alocației pentru transport, a mulțumit mult pentru suportul primit.</p>
8	<p>Apel Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități Bădiceni, Soroca Apelanții au sesizat că un angajat al instituției în calitate de infirmier manifestă comportamente agresive față de beneficiari. În apelurile recepționate, persoanele menționează că infirmierul agrează fizic beneficiarii, utilizează limbaj licențios și discriminatoriu în adresa persoanelor cu dizabilități.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD Consilierul în baza celor expuse de beneficiar a constatat caz de abuz din partea angajatului instituției. A fost elaborat demers și expediat către administrația instituției în vederea examinării celor menționate în apel. Consilierii serviciului vor monitoriza acțiunile întreprinse de instituție privind comportamentul abuziv al infirmierului și luarea măsurilor necesare în vederea prevenirii violențelor din partea angajaților față de beneficiarii instituției.</p>
9	<p>Apel Ungheni, s. Bumbăța Apelantul, persoană cu dizabilitate al aparatului locomotor, a comunicat că s-a adresat la DASPF Ungheni pentru a beneficia de compensația pentru serviciile de transport trimestrial. Angajata i-a solicitat originalul certificatului emis de CNDDCM prin care persoane are posibilitatea să beneficieze de scutiri la taxele vamale la importul unui automobil. La refuzul apelantului, aceasta i-a comunicat nu-i va stabili compensația în mărime deplină. Apelantul se arată indignat de acțiunile angajatei, menționează că anterior un alt angajat din altă instituție de stat i-a propus o sumă de bani în schimbul certificatului pe numele său ce dă dreptul la scutiri la taxele vamale la importul unui mijloc de transport. Astfel, că în acest caz se arată îngrijorat de faptul că i s-a solicitat originalul acesui document, presupune că cineva s-ar putea folosi de el. Comunică că nu intenționează la moment să se folosească de aceste facilități.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD Cu permisiunea apelantului, consilierul a inițiat documentarea cazului, fiind contactat specialistul responsabil DASPF Ungheni, care a negat cele comunicate de apelant. Consilierul a atenționat asupra prevederilor legale privind plata compensației pentru serviciile de transport trimestriale, precum și la stabilirea unui supliment în valoare de 200 lei. De asemenea i s-a comunicat despre condițiile de prelucrare a documentelor beneficiarilor conform legislației privind protecția datelor cu caracter personal. În concluzie s-a convenit de a întoarce documentului ce atestă dreptul persoanei de utilizare a facilităților fiscale și vamale la importul unui mijloc de transport, reieșind din faptul că nu intenționează în următoarea perioadă să profite de acest drept. Apelantul a revenit cu apel prin care a comunicat că i-a fost restituit actul și a mulțumit pentru intervenția consilierului și suportul oferit.</p>

10	<p>Apel Chișinău Apelantul a comunicat că suferă de crize epileptice și este încadrat în grad accentuat de dizabilitate. Susține ca acum o lună i-a fost micșorat ajutorul social de care beneficia în sumă de 1300 lei, la suma de 800 lei lunar. S-a adresat la DAS Botanica însă nu i s-a explicat motivul reducerii sumei. Persoana locuiește de unul singur, copii nu are, soția i-a decedat acum 2 ani.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD Consilierul a luat legătură cu reprezentatul DASPF Botanica și au discutat cazul dat. S-a constatat că ajutorul social a fost micșorat datorita indexării pensiei din data de 1 aprilie curent. Consilierul a discutat cu reprezentanții DASPF despre necesitatea de a comunica cu persoanele în limbaj ușor de înțeles și să manifestă toleranță în discuții.</p>
11	<p>Apel Bălți Apelanta a comunicat că ea locuiește împreună cu soțul, ambii sunt persoane cu dizabilitate de vârstă pensionară. A solicitat să afle dacă pot să primească pachet alimentar de la DASPF Bălți, pensiile sunt mici și nu le ajung bani pentru ași procura produse alimentare. A menționat că familie ei nu este la evidența DASPF și nici o dată nu a primit suport de la ei.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD Consilierul a apelat DASPF Bălți, a discutat cu specialistă asistență socială comunitară. Aceasta a comunicat că la moment nu dispun de pachete alimentare, dar vor lua la evidență familia în cauză pentru a concretiza ce tip de ajutor li se poate oferi. Apelantei i s-a comunicat această informație și s-a oferit datele de contact ale DASPF pentru a se înregistra în calitate de beneficiar.</p>

III. ACTIVITĂȚI DE MANAGEMENT REALIZATE ÎN LUNA APRILIE:

- A fost continuată dezvoltarea soft-ului de stocare a informației (baza de date).
- Au fost realizate 2 ședințe de supervizare profesională a echipei SATGPD.
- Suport oferit consilierilor în soluționarea cazurilor preluate la SATGPD.
- Ședință cu reprezentanții Serviciului Național Unic de Apeluri 112 în vederea semnării acordului de colaborare.
- Expedierea demersurilor către compania InfoCom, InfoBon, MolodovaGaz, Premier Energy pentru a solicita suport în promovarea serviciului.
- Participarea la ședința Consiliul Audiovizualului cu intervenție în susținerea demersului privind oferirea deciziei CA de plasare a spotului video de promovare a SATGPD la posturile TV din țară cu titlul de publicitate socială.
- Participarea la cursul de formare continuu „Prevenirea arderii profesionale”.
- Promovarea serviciului pe platformele online.
- Promovarea spotului video privind activitatea SATGPD la postul de televiziune TV8.
- Oferirea de suport persoanei cu dizabilități (beneficiară a SATGPD) în procesul de judecată la Curtea de Apel din or. Bălți.

IV. CONCLUZII

- În luna aprilie constatăm o creștere a apelurilor telefonice, datorită promovării spotului video privind activitatea serviciului la postul de televiziune TV 8. Apelurile din comunitate au accentuat accesul limitat la informație veridică, în limbaj accesibil, cu privire la serviciile medicale și sociale.
- S-a menținut ridicat numărul de apeluri prin care persoanele cu dizabilități sau membrii familiilor acestora semnalizează probleme de accesare a serviciilor medicale primare sau celor de specialitate. Declararea stării de urgență pe întreg teritoriul republicii, incertitudinea legată de pandemia cu COVID – 19, duc la agravarea stărilor de sănătate ale persoanelor date și reduc considerabili din calitatea vieții lor. Astfel, consilierii serviciului în mai multe

cazuri au facilitat discuția între persoanele cu dizabilități și instituțiile medicale (în mod special cu angajații medicali).

- În perioada de creștere a numărului de persoane infectate cu COVID – 19, apelanții au sesizat lipsa informației privind lista medicamentelor compensate de care ar putea să beneficieze persoanele în tratamentul COVID -19 la domiciliul.
- În luna aprilie ca și în lunile precedente se atestă numărul ridicat de apeluri prin care persoanele și-au exprimat indignarea referitor la calitatea serviciilor medicale și conduita medicilor din instituțiile medicale specializate în tratarea COVID - 19.
- Un număr mare de apelanți au solicitat informații privind posibilitatea vaccinării împotriva COVID-19, eficacitatea vaccinului, reacțiile post vaccin, obligativitatea vaccinării, posibilitatea de a alege vaccinul, testarea persoanelor la COVID - 19 gratuit.
- Persoanele întâmpină dificultăți la internare în spitalele din cauză că le sunt solicitate să fie prezentate testele la COVID - 19. Centrele medicilor de familie testează persoana la COVID - 19 , în cazul în care aceasta prezintă simptome specifice bolii. Astfel persoanele care urmează să fi internate în spitalele de specialitate sunt nevoite să-și facă testele contra plată.
- Pe parcursul lunii au fost înregistrate apeluri care atestă lipsa de informare a angajaților structurilor de stat inclusiv din sfera socială și capacitatea acestora de a răspunde necesităților persoanelor din comunitate. Astfel, SATGPD sesizează necesitatea unei comunicări mai intense între instituțiile statului APL I, APL II, ANAS, DASPF, prestatori de servicii sociale și populație despre regimul de lucru, despre modalitatea de accesare și comunicare în situații de criză.
- De asemenea se atestă un număr semnificativ de apeluri de informare și consiliere cu privire la accesul la serviciile sociale, prelungirea gradului de dizabilitate, stabilirea primară a gradului de dizabilitate, procedura de contestare a gradului de dizabilitate, procedura de import a automobilelor pentru persoanele cu dizabilități; acordarea suportului unic.
- În Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități, din cauza restricțiilor în legătură cu situația epidemiologică, se menține o pondere crescută a situațiilor de conflicte între beneficiari și între beneficiari și angajați. În situație de pandemie, persoanele cu dizabilități devin mai vulnerabile din punct de vedere emoțional, manifestând accese de furie, atacuri de panică, comportamente agresive. Situațiile de conflict cu implicarea beneficiarilor și angajaților instituțiilor constituie adesea motivul colaborărilor interinstituționale ale SATGPD. Din aceste considerente sunt necesare elaborarea unor măsuri pentru menținerea unui climat psihologic favorabil pentru persoanele cu dizabilități și angajați.
- Lipsa condițiilor de accesibilitate a spațiului fizic în Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități și persoane vârstnice. Beneficiarii utilizatori de scaun rulant întâmpină dificultăți de se deplasa prin instituții din cauza lipsei condițiilor de accesibilitate fapt ce limitează esențial exercitarea drepturilor acestor persoane.

Y. 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.
- Expediere demersurilor către posturile de televiziune din țară pentru a solicita suport în promovare SATGPD prin plasare spotului video cu titlul de publicitate socială.

- 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: 06 mai 2021