



RAPORT LUNAR DE ACTIVITATE

Mai 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 telefonia fixă și mobilă.

Pe parcursul lunii mai 2021, la SATGPD au fost recepționate în total **235** apeluri. Din numărul total, 108 apeluri (46%) sunt din comunitate, 112 apeluri (48%) sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte și copii), 9 apeluri (4%) din serviciile sociale de tip Locuință protejată și Casă Comunitară și în cazul a 6 apeluri (2%) 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	72	36	108
2	Comunitate (Locuințe Protejate, Case Comunitare)	5	4	9
3	CPTPD– Centre de Plasament temporar pentru persoane (adulte/copii) cu dizabilități	62	50	112
4	Centre de Plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități	0	0	0
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)	5	1	6
	TOTAL (apeluri)	144	91	235

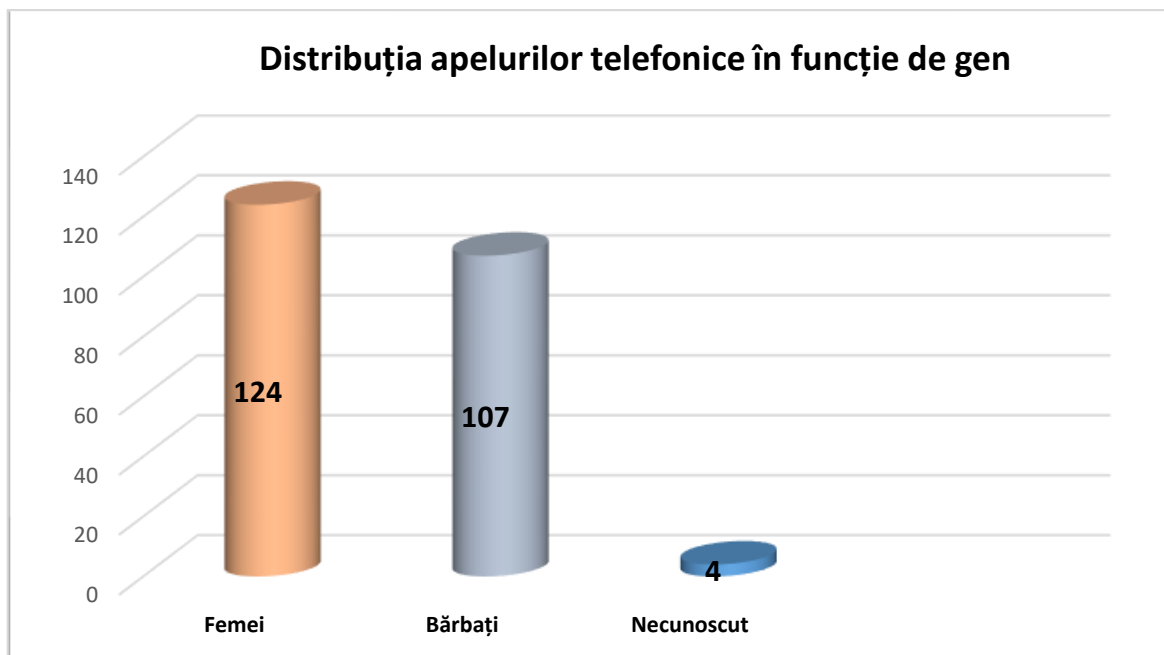
I. Conform datelor de distribuție a apelurilor *după profilul teritorial*, cele 108 apeluri din comunitate sunt recepționate din 24 raioane dintre care: mun. Chișinău (24 apeluri); Călărași (13 apeluri); Leova (12 apeluri); Soroca (10 apeluri); Hîncești (8 apeluri); Anenii Noi (5 apeluri); Briceni, Florești (a câte 4 apeluri); Bălți, Edineț, Ialoveni, Orhei (a câte 3 apeluri); Cahul, Criuleni, Sîngerei, Ungheni (a câte 2 apeluri); Cantemir, Drochia, Fălești, Ocnîța, Rezina, Rîșcani, Strășeni și Telenești (a câte 1 apel).

Apelurile parvenite din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități sunt distribuite după profilul teritorial conform datelor: CPTPD Bălți (89 apeluri), CPTPD Cocieri (22 apeluri), CPTPD Brînzeni (1 apel).

În perioada vizată, apelurile parvenite din cadrul Serviciilor Locuința Protejată (LP) sunt distribuite în felul următor: LP din or. Orhei (3 apeluri), LP din s. Pârlița, rul Bălți (4 apeluri) și LP din s. Cocieri (2 apeluri).

În luna mai au fost înregistrate 59 apeluri primare (25% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD, alte 176 apeluri (75% din totalul apelurilor) sunt repetate, persoanele au accesat anterior serviciul.

II. În funcție de *indicatorii demografici*, în luna mai numărul apelurilor efectuate de femei a fost mai mare cu 7% față de apelurile efectuate de bărbați. Astfel, din numărul total de 235 apeluri înregistrate, 124 (54%) au fost efectuate de către *femei* și 107 (46%) au fost efectuate de către *bărbați*. În cazul a 4 apeluri, identificarea genului apelanților nu a fost posibilă.



III. Apelurile parvenite în luna mai la SATGPD, au fost distribuite în funcție de *tipul de asistență acordat* conform următoarelor criterii:

- apeluri de informare
- apeluri de consiliere
- colaborare interinstituțională
- apeluri de cercetare

Astfel, din numărul total de 235 apeluri preluate în 121 (51% apeluri) cazuri au fost oferite servicii de consiliere întru identificarea posibilităților de soluționare a nevoilor și depășirea situațiilor dificile. În cazul a 86 (36%) apeluri a fost oferit acces la informații în diverse domenii fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate.

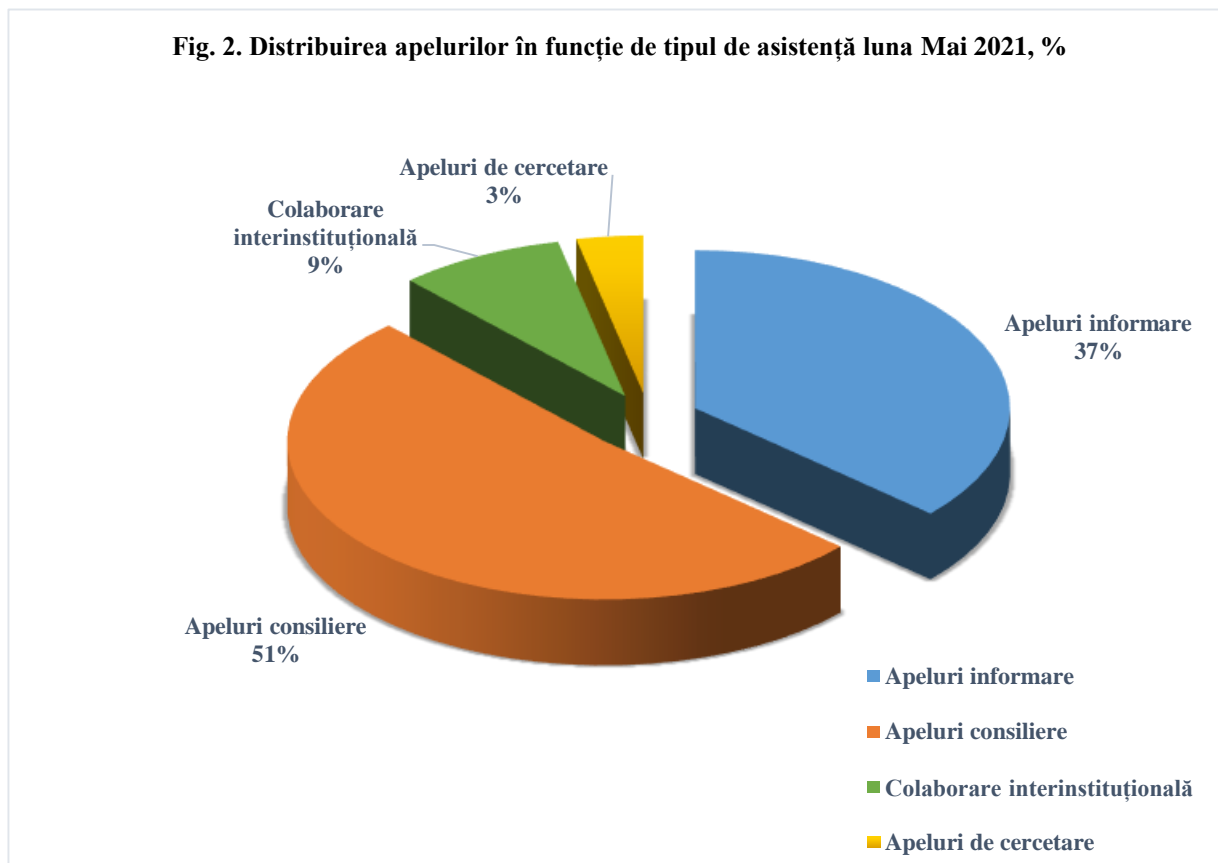
În cazul a 20 apeluri (9%) a fost inițiată *colaborarea interinstituțională* pentru a oferi suport în soluționarea problemelor complexe, sesizate de către persoanele cu dizabilități sau rudele acestora.

Problemele sesizate au fost soluționate în colaborare cu instituțiile publice/private conform competenței funcționale. Cel mai frecvent sesizate instituții pe parcursul lunii au fost:

- Structurile Teritoriale de Asistență Socială (APL I/APL II) – 10 cazuri;
- Centrele Medicilor de Familie – 5 cazuri;
- Casa Națională de Asigurări Sociale – 3 cazuri;
- Centrele de Plasament Temporar pentru Persoane cu Dizabilități – 2 cazuri.

Prin urmare, numărul *apelurilor nespecifice scopului urmărit de SATGPD* a constituit în luna mai 3 % (8 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 în funcție de tipul de asistență luna Mai 2021, %



DESCRIEREA APELURILOR DE PROFIL

I Apeluți de informare

Conform datelor indicate mai sus, pe parcursul lunii mai, 37% apelanți (86 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"> • Spectru de servicii și prestații sociale destinate persoanelor cu dizabilități și modul de accesare ale acestora; • Criterii de eligibilitate privind acordarea ajutorului social. • Prevederi legale privind importul auto pentru persoane cu dizabilități și scutirea taxei de import; • Servicii alimentare/pachete 	<ul style="list-style-type: none"> • Instituții abilitate pentru controlul activității instituțiilor medicale teritoriale/ Mecanism de sesizare; • Procedura de determinare a gradului de dizabilitate; • Asigurarea cu echipament asistiv auditiv; • Procedura de internare a 	<ul style="list-style-type: none"> • Răspunderea civilă și achitarea penalităților în cazul nedeclarării datelor privind cererea de ajutor social; • Procedura de obținere a actelor cadastrale și privatizarea terenului 	<ul style="list-style-type: none"> • Subvenții de stat pentru dezvoltarea afacerii; • Accesul la muncă a beneficiarilor din instituțiile rezidențiale post vaccin; • Suport în angajarea în câmpul muncii; • Procedura de înregistrare la

<p>alimentare;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criterii de încadrare la cantina socială; • Acces la servicii de reabilitare balneo sanatoriale; • Acces la servicii de trai în comunitate; • Legalitate sistării ajutorului social/organe abilitate de control; • Dreptul la concediu din cont propriu în calitate de angajat în cadrul serviciului „Asistență personală”; • Condiții de acordare a ajutorului social/procedura de calcul; • Cauzele de diminuare a ajutorului social; • Condițiile reexaminării gradului de dizabilitate și contestarea gradului de dizabilitate; • Condiții necesare pentru a beneficia de pensia decedatului în cazul rudelor de gradul I; • Acordarea suportului financiar unic de sărbătorile Pascale; • Condiții de acordare a ajutorului monetar; • Încadrarea în serviciul „Asistență personală”; • Informații privind alegerea pensiei de vârstă sau a pensiei de dizabilitate; • Facilități fiscale în cazul Comerțului stradal. 	<p>persoanelor în spital, inclusiv în cazul testului pozitiv COVID-19;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programarea la instituțiile medicale republicane; • Mecanism de plângere în cazul refuzului medicilor la internare; • Descifrarea rezultatului la testul COVID-19; • Modalitatea de a accesa serviciile medicale, inclusiv de urgență; • Consultații și programare la medicul psihiatru; • Colaborarea multidisciplinară între medicul de familie și medicii specialiști; • Procedura de obținere gratuită a stomelor; • Programarea pentru efectuarea testului COVID-19; • Servicii medicale de reabilitare postoperatorii; • Tratament compensat pentru COVID-19; • Vaccinarea împotriva COVID 19, tipurile de vaccin, reacțiile post vaccin; • Acces la vaccin de tip Pfizer; • Date de contact ale asociațiilor obștești ce oferă produse de igienă (scutece) persoanelor cu dizabilități; • Procedura de expertiză medico-legală psihiatrică. • Tratamentul medical în cadrul instituțiilor rezidențiale. 	<p>agricol;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Răspunderea angajatorului în cazul accidentului la locul de muncă; • Procedura de obținere a scutirilor pentru taxa de drum în cazul persoanelor cu dizabilități; • Procedura de soluționare a conflictelor între beneficiari și angajații instituțiilor rezidențiale. • Informații despre organizațiile neguvernamentale care oferă servicii de consultanță juridică; • Procedura de import a automobilelor pentru persoanele cu dizabilități; • Facilități fiscale pentru persoane cu dizabilități; • Procedura de transfer din instituțiile rezidențiale în servicii comunitare; • Răspunderea penală pentru încălcarea legii. 	<p>ATOFORM;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluziunea școlară a copiilor cu dizabilități; • Informații privind traversarea frontierei de stat și plasarea în regim de carantină; • Activitatea serviciului SATGPD; • Reguli de comportament și respectarea regulamentului instituțiilor rezidențiale de către beneficiari; • Durata regimului de carantina în instituțiile rezidențiale; • Solicitarea de pachete alimentare; • Accesul beneficiarilor din Centrele de plasament la serviciile de alimentare și igienă mai calitative; • Date de contact de la instituții ale statului și OSC: CDPD, AO Motivație, ANAS, MSMPS, CTAS, ANOFM, CNAM, DASPF.
---	---	--	--

II Apelurile de consiliere

În perioada vizată, 51 % apelanți (121 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>Accesul în afara instituțiilor rezidențiale după administrarea vaccinului anti COVID –</i> urmare restricțiilor impuse de starea de carantină și izolarea beneficiarilor din cadrul instituțiilor rezidențiale, un număr semnificativ de apeluri au parvenit cu privire la posibilitatea de a merge la muncă în comunitate sau de a fi permise ieșirile în afara instituției. În lipsa unor activități ocupaționale, beneficiarii instituțiilor rezidențiale suportă cu greu restricțiile menținute de un an de zile.</p> <p><i>Gestionarea stresului în situații de criză –</i> suport în diminuarea conflictelor între beneficiari și beneficiari-angajați. Consilierea și ascultarea activă privind gestionarea situațiilor de stres. Un număr semnificativ de apeluri au avut la bază necesitatea informării beneficiarilor despre durata restricțiilor instituite și perioada când va lua sfârșit.</p> <p><i>Condițiile de trai din instituții -</i> Plecarea în comunitate și consilierea privind negocierea condițiilor de deplasare în oraș în condiții de pandemie, relaționarea angajat-angajator. Aspecte de îmbunătățire a condițiilor de trai în instituție. Posibilitatea ca beneficiarii să dispună de ceai cafea în odaie;</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> influența atitudinii beneficiarilor, lipsa capacității de decizie, 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><i>Acces la servicii –</i> consilierea în cazul nemulțumirii persoanelor cu gradul de dizabilitate stabilit, procedura de contestare a gradului de dizabilitate, asigurarea cu echipamente asistive, produse alimentare, produse de igienă , suport financiar.</p> <p><i>Starea de sănătate -</i> depășirea stărilor de neliniște legate de pandemia cu COVID19 inclusiv necesitatea de vaccinare și alegerea vaccinului, efectuarea vizitelor la medicii de profil, medici de familie, îngrijirea copiilor și adulților cu dizabilități și necesitatea de servicii de reabilitare.</p> <p><i>Accesul la servicii juridice –</i> suport la obținerea actelor cadastrale, de privatizare, notariale. Condiții de traversare a frontierei de stat în perioada pandemică. Scutirea de taxe și impozite pentru persoane cu dizabilități în cazul importului auto, comerț, stradal, privatizare teren, etc.</p> <p><i>Angajare și loc de muncă -</i> dificultăți de a identifica un loc de muncă în perioada 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>

III Apeluri de colaborare interinstituțională

Pe parcursul lunii mai, la SATGPD, în 9% din cazuri s-a intervenit prin colaborare interinstituțională. Unele dintre aceste cazuri sunt descrise în tabelul de mai jos:

CAZURI de colaborare interinstituțională	
1	<p>Caz IPN Bălți/ CPTPaD Bălți</p> <p>Apelantul a comunicat că urmare spitalizării în spitalul municipal, la întoarcerea în instituție a fost plasat în izolator pentru durata de 14 zile. În odaia în care a fost plasat este foarte frig. Solicită să fie transferat în altă odaie din partea solară.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Consilierul a luat legătura cu personalul instituției și a discutat despre posibilitatea de a fi transferat beneficiarul în altă odaie, mai călduroasă. Urmare intervenției telefonice beneficiarul a fost transferat într-o odaie mai călduroasă.</p>
2	<p>Caz Cahul</p> <p>Apelanta a comunicat că suferă de mai multe boli, fiind într-o stare post operatorie. În anul 2015 i-a fost incendiată locuința, iar conform actelor de la poliție li s-a dovedit că a fost incendiată în mod intenționat. După incendiu s-a mutat cu traiul în locuința fiului care este plecat peste hotare. S-a adresat de nenumărate ori către administrația publică locală de nivelul I și II cu solicitarea de a i se oferi ajutor pentru reparația locuinței însă nu a primit nici un suport sau prestație. Ar vrea să se mute în propria locuință care este mai mică și necesită costuri mai mici pentru încălzire. De mai mulți ani este în conflict cu primarul satului cu care are și câteva dosare pe rol în judecată.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Cu acordul apelantei, a fost întocmit și expediat un demers către APL cu solicitarea de a interveni în situația apelantei. Conform termenilor legali, SATGPD a recepționat răspunsul autorităților la cazul apelantei, în care se constată că apelanta dispune de casa de locuit și că pe parcursul a mai multor ani a beneficiat de prestații sociale și suport monetar în suma de 4000 lei în anul 2018 care conform datelor APL nu au fost utilizate conform destinației. La fel familia beneficiază de ajutor social lunar și ajutor umanitar periodic.</p>
3	<p>Caz Orhei</p> <p>Apelantul a comunicat că se simte rău, are o tuse uscată, simte durere în piept, nu are febră. A apelat la serviciile ambulanței din localitate care l-au vizitat, dar i-au comunicat că nu are nimic și este nevoie să-și facă comprese cu „troinoi”.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Cu apelantul s-a discutat simptomele. În urma celor relatate de apelant, consilierul i-a comunicat că este anevoie să meargă la medicul de familie pentru a fi consultat. Apelantul a comunicat că medicul de familie nu îl va primi. Astfel consilierul a luat legătura cu medicul de familie și i-a comunicat despre starea apelantului, urmare discuției medicul a asigurat că îl va vizita pe apelant la domiciliul pentru al consulta și la necesitate să-i facă testul la COVID -19. Deoarece starea de sănătate a apelantului se agrava până la vizita medicului, consilierul i-a recomandat apelantului să apeleze din nou la serviciul de urgență, ca rezultat persoana a fost internată în spital cu diagnoza de bronhopneumonie și i s-a administrat tratamentul necesar.</p>

4	<p>Caz Anenii Noi</p> <p>Apelanta a comunicat că este încadrată în grad accentuat de dizabilitate. Are o fiica de 9 ani. Este căsătorită însă soțul nu lucrează și respectiv se întrețin din pensia de dizabilitate. Susține ca de aproximativ un an în urma vizitei la ei a unei rude de familie ea și fiica au fost infectate de scabie. Timp de un an au realizat multiple tratamente, fiica fiind internată și în spitalul republican din Chișinău, însă tratamentul nu a fost eficient. Consideră că medicul de familie o ignoră și că tratamentul ar fi oferit greșit. Au dat repetate analize care arată că copilul s-a tratat de scabie, însă ea consideră că fiica încă este bolnavă și suferă acut de scabie și că analizele ar fi efectuate eronat. Este convinsă ca copilul este grav bolnav și ca dacă nu intervenim fiica va deceda din cauza scabiei.</p> <p>Apelanta a revenit la SATGPD de mai multe ori sesizând aceeași problemă.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Cu acordul apelantei a fost contactat medicul de familie din comunitate. S-a constatat că de aproximativ 7 luni familia a fost luată la evidență cu scabie și a primit tratament diferit, inclusiv spitalicesc pentru tratarea scabiei, atât apelanta cât și copilul ei de 9 ani. Înainte de sărbătorile pascale, familia a dat analize repetate care au demonstrat că ambele sunt tratate de scabie. Medicul menționează ca femeia se afla la evidența psihiatrului și din cauza că refuză să administreze tratamentul prescris de medicul psihiatru starea sa se acutizează. În urma discuțiilor cu apelanta consilierul a constatat că starea psihică a persoanei se agravează și este pusă în pericol siguranța copilului apelantei (fetița de 9 ani). Consilierul a discutat cu medicul din comunitate despre necesitatea de a fi internată persoana la spitalul de psihiatrie. De asemenea s-a discutat cu asistentul social din comunitate despre necesitatea de a convoca echipa multidisciplinară pe cazul apelantei. Apelantei i s-a oferit suport psihologic. Astfel în ședințele de consiliere pe care le-a desfășurat consilierul cu apelanta s-a pus accentul pe necesitatea de a consulta un medic psihiatru și de a primi un tratament, reducerea stării de anxietate. Ulterior în procesul de monitorizare a cazului s-a constatat că ședința echipei multidisciplinare pe baza cazului dat n-a avut loc, însă asistenta medicală a vizitat familia. Din spusele asistentei medicale apelanta s-a calmă, urmare unor investigații suplimentare care au confirmat lipsa scabiei. A început să administreze medicamentele care i-au fost prescrise de către medicul psihiatru. Asistenta medicală ne-a comunicat că în cazul în care se va declanșa starea de criză a apelantei, se vor întruni în ședința echipei multidisciplinare și vor decide plasarea ei în spitalul de psihiatrie. Cazul va fi monitorizat în continuare de consilierii SATGPD.</p>
5	<p>Caz Hîncești</p> <p>Apelantul a comunicat că deja de 4 ani așteaptă rândul la bilet sanatorial. Cei de la DASPF i-au comunicat că nu se știe când îi va veni rândul, din cauza pandemiei biletele n-au fost repartizate iar perioada de așteptare s-a prelungit. Apelantul se plânge pe tot sistemul social nefuncțional și corupt.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>S-a luat legătura cu specialistul DASPF Hîncești responsabil de repartizarea biletelor balneo-sanatoriale. S-a constatat că apelantul a depus cererea de acordarea a biletului sanatorial la data de 22.12.2017. Din cauza pandemiei activitatea instituțiilor balneosanatoriale a fost sistată, iar ANAS abia în luna mai au inițiat repartizarea biletelor într-un număr redus pentru fiecare raion. Conform numărului de rând, la moment în Hîncești merg la sanatoriu cei care au depus cererile în anul 2016. Respectiv apelantul ar putea beneficia de bilet la final de an sau deja în anul 2022. A fost contactat apelantul și informat ca ar putea beneficia la final de an de bilet precum și de faptul ca s-a convenit cu specialistul din direcție ca în cazul în care va refuza cineva din cetățenii înregistrați în rând înaintea lui va fi telefonat preventiv.</p>

6	<p>Caz Chişinău</p> <p>Apelanta a comunicat că doreşte să facă comerţ stradal şi solicită să i se ofere suport la obţinerea unui loc gratuit în piaţă ținând cont că este persoană cu dizabilitate. Comunică că s-a adresat la pretura sectorului Ciocana cu întrebarea dată, dar nu a primit nici un răspuns.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Consilierul a luat legătura cu Primăria mun. Chişinău, Direcția Comerț, pentru a solicita informații privitor la faptul dacă persoanelor cu dizabilități li se oferă cu titlul gratuit loc în piață sau autorizații de comerț stradal. S-a constatat că nu se oferă locuri în piață gratuit deoarece piețele din Chişinău sunt proprietăți private și nici autorizații pentru comerț stradal nu se alocă. Persoana poate să se adreseze cu o cerere către consiliul municipal Chişinău prin care să solicite să-i aloce un loc cu titlul gratuit în Piața Centrală, care este întreprindere municipală. Consilierul a oferit suport apelantei în elaborarea cererii și a fost depusă de către apelantă a Primăria mun. Chişinău. De asemenea apelanta a decis că va discuta cu administrația pieței din sectorul Ciocana și va solicita să-i ofere un loc în piața cu titlul gratuit sau cu o reducere.</p>
7	<p>Caz Criuleni</p> <p>Apelantul a comunicat că tatăl său a suportat intervenții chirurgicale la intestin și are nevoie urgent de colostome. Comunică că în farmaciile din Criuleni nu le-a găsit, la medicul de familie s-a adresat dar acesta i-a comunicat că la moment nu sunt în raion colostome de care ei ar avea nevoie. A solicitat suport.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Consilierul a luat legătura telefonică cu spitalul oncologic republican, care ne-a comunicat că colostomele se oferă persoanelor internate în spital, când persoanele sunt externate Centrul Medicilor de familie din raion trebuie să li ofere persoanelor.. Au fost contactate depozitele rețelilor farmaceutice care ne-au comunicat că la moment n-au în vânzare colostome. Consilierul a luat legătura cu mai multe organizații a societății civile care ofereau colostome și doar o singură organizație le avea în stoc și le oferă persoanelor lunar cu titlul gratuit. Apelantului i s-a oferit datele de contact de la organizația dată pentru a lua legătura cu ei și a beneficia de echipamentul medical necesar.</p>
8	<p>Caz Florești</p> <p>Apelantul a comunicat că a depus cerere pentru ajutorul social în data de 7 aprilie 2021 și în decurs de câteva zile i s-a comunicat că nu va beneficia de ajutor social. Nu înțelege din ce cauză nu i se oferă ajutor social. Asistentul social nu a dorit să-i explice.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Consilierul serviciului a luat legătura telefonică cu asistentul social din comunitate. S-a constatat că a fost o eroare în sistem și de fapt persoana va beneficia de ajutor social în sumă de 915 lei lunar. Informația dată a fost comunicată apelantului.</p>
9	<p>Caz Soroca</p> <p>Apelanta a comunicat că recent au fost oferite pensiile și ajutoarele financiare unice pentru luna mai. Spune că nu a primit cei 1000 lei oferți de Guvern pentru sărbătorile pascale. În luna martie a perfectat repetat gradul de dizabilitate. Are nevoie de bani pentru necesitățile curente și în special pentru tratamentul lunar, dintre care o parte nu este compensat. A apelat la CTAS, unde specialistul i-a vorbit brutal și nu i-a oferit explicațiile necesare, solicită suport.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Consilierul a apelat CTAS Soroca. Urmare discuției s-a constatat că apelanta a fost în luna martie curent în perioada de reexaminare a gradului de dizabilitate. Cotorul care confirmă gradul a fost înregistrat în sistemul informațional CTAS abia în data de 4 mai. Apelanta trebuia să primească suportul unic odată cu pensia de dizabilitate, dar specialistul nu știe de ce nu i s-au transferat banii. Consilierul SATGPD a luat legătura cu Linia Verde CNAS. Urmare discuției s-a constatat că apelanta este introdusă în sistemul informațional și se vizualizează ca cu statut „spre plată”. Specialistul a explicat situația dată prin faptul că pe</p>

	contul CNAS încă nu au fost alocați banii din bugetul Guvernamental, din acest motiv apelanta nu și-a primit banii în luna mai, dar va primi banii în luna iunie. Apelantei i s-au comunicat aceste informații și a fost rugată să revină luna următoare pentru a comunica dacă a primit banii.
10	<p>Caz Chișinău</p> <p>Apelantul este persoană cu grad sever de dizabilitate (dizabilitate de vedere din copilărie). A perfectat ultima dată gradul de dizabilitate în anul 2012. Solicită să afle de ce la DASPF i se solicită programul individual de reabilitare pentru a putea beneficia de bilete sanatoriale.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>S-a discutat cu specialistul superior (bilete de reabilitare) din cadrul DAS. Aceasta a comunicat că apelantul poate beneficia de bilet sanatorial, doar că dumnealui solicită să beneficieze de bilet de tip ÎNSOȚITOR, pentru soția sa și în acest caz este necesar programul individual de reabilitare care specifică necesitatea însoțitorului. În cazul dumnealui în certificatul de dizabilitate (de tip vechi) nu este specificată necesitatea însoțitorului (HG 372 din 06-05-2010, p. 6). Apelantul a refuzat deja de câteva ori biletele, anume din acest motiv. Însă nu a fost scos din rând. Apelantului i s-a comunicat noile prevederi legale privind obținerea programului individual de reabilitare.</p>

ACTIVITĂȚI DE MANAGEMENT REALIZATE ÎN LUNA MAI:

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. Suport oferit consilierilor în soluționarea cazurilor preluate la SATGPD.
4. Semnarea acordului de colaborare cu serviciului Național Unic de Apeluri 112.
5. Promovarea serviciului pe platformele online.
6. Promovarea spotului video privind activitatea SATGPD la postul de televiziune TV8 și TVR.
7. Renegocierea contractului cu Compania Orange Moldova privind tarifele pentru serviciile de telefonie, reducerea costurilor.
8. Activități de instruire continuu a consilierilor serviciului:
 - Participarea la atelierul de schimb de bune practici „Activitatea serviciilor telefonice de urgență în Republica Moldova, în contextul crizei pandemice și colaborarea cu reprezentanții organelor de drept”, organizat de La Strada.
 - Participarea la webinarul „Specificul consilierii psihologice la telefon în caz de suicid sau a apelanților dependenți”, organizat de La Strada.
 - Participarea la atelierul de informare privind serviciile medicale pentru persoanele cu dizabilități din raionul Rîșcani, organizat de AOPD. Promovarea SATGPD la 40 persoane cu dizabilități, participanți la atelier.
9. Elaborarea raportului privind problemele sesizate la SATGPD din centrele de plasament pentru persoanele cu dizabilități în perioada ianuarie 2020 - aprilie 2021.
10. Oferirea de suport persoanei cu dizabilități (beneficiară a SATGPD) în procesul de judecată la Curtea de Apel din or. Bălți.

CONCLUZII:

1. În luna mai se atestă un număr crescut de apeluri prin care se sesizează problemele sistemului medical și accesarea serviciilor medicale la nivel local. Este îngrijorător faptul că apelanții se plâng pe atitudinea discriminatorie și neglijentă a personalului medical, precum și pe lipsa unui mecanism de soluționare a problemelor la nivel local.
2. Persoanele ce au suportat intervenții chirurgicale la colon se confruntă cu problema lipsei colostomelor în Centrele medicilor de familie și din cauza dată persoanele sunt nevoite să le procure sau să apeleze la organizațiile societății civile pentru a le obține.
3. Se atestă creșterea cererii de facilități fiscale pentru importul auto în cazul persoanelor cu dizabilități locomotorii. O dată cu creșterea numărului de solicitări pentru accesarea acestui serviciu, angajații DASPF fac față cu dificultate solicitărilor menționând că cadrul legal nu este

suficient de clar și procesul poate fi tergiversat pentru a obține mai multe confirmări documentare ce țin de sistarea compensației de transport.

4. S-a constatat îngrijorarea apelanților față de administrarea vaccinului și acces limitat la informații privind calitatea acestora.
5. Se atestă lipsa informațiilor accesibile populației privind accesarea medicamentelor compensate în tratamentul COVID -19 la domiciliu.
6. Pe parcursul lunii au fost înregistrate apeluri cu privire la acordarea prestațiilor sociale inclusiv a ajutorului social. SATGPD sesizează necesitatea unei comunicări mai intense și ușor de înțeles între asistentul social comunitar și cetățenii, precum și colaborarea eficientă a instituțiilor statului APL I, APL II, ANAS, DASPF, prestatori de servicii sociale.
7. A crescut numărul de apeluri prin care persoanele comunică că au fost excluși din serviciul Asistență personală din cauza reducerii bugetului pentru serviciul dat.
8. În luna mai se atestă un număr semnificativ de apeluri de informare și consiliere cu privire la procedura de contestare a gradului de dizabilitate și nemulțumirea cetățenilor în situațiile de diminuare a gradului.
9. În Centrele de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități, s-a constatat creșterea numărului de persoane vaccinate și totodată creșterea cererii beneficiarilor de a merge la muncă în comunitate. În cadrul instituțiilor rezidențiale periodice sunt sesizate situații de conflict între beneficiari sau personalul angajat și beneficiari. Astfel, SATGPD atestă necesitatea elaborării unor măsuri pentru menținerea unui climat psihologic favorabil pentru persoanele cu dizabilități și angajați.
10. Persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale plasate în instituții nu au nici o alternativă de activitate și în mare parte sunt lipsiți de acces la informații prin diverse surse inclusiv acces la telefoane. Menționăm că din numărul apelurilor parvenite din instituții persoanele relatează că au 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.
- ✓ Elaborarea planului strategic a SATGPD pentru perioada 2021-2026.
- ✓ 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: 04 iunie 2021