



## RAPORT LUNAR DE ACTIVITATE IUNIE 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 iunie 2021, la SATGPD au fost recepționate în total **344** apeluri. Din numărul total, 195 apeluri (56,7%) sunt din comunitate, 76 apeluri (22,1%) sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte și copii), 9 apeluri (2,6%) din serviciile sociale de tip Locuință protejată și Casă Comunitară. În cazul a 61 apeluri (17,7%) locația nu a fost posibil de determinat.

Numărul crescut de apeluri fără localizare se datorează promovării serviciului prin intermediul operatorilor de telefonie mobilă. Apelantii vizați în aceste apeluri au solicitat preponderent informații despre activitatea SATGPD și nu au dorit să ofere informații suplimentare despre identitatea sa.

*Tabel 1. Numărul total de apeluri în funcție de localizare*

	<b>Numărul apelurilor parvenite după localizare (din comunitate și instituții rezidențiale)</b>	<b>Unice (apeluri)</b>	<b>Repetate (apeluri)</b>	<b>TOTAL (apeluri)</b>
1	Comunitate	162	33	195 (56,7%)
2	Comunitate (Locuințe Protejate, Case Comunitare)	4	5	9 (2,6%)
3	CPTPD– Centre de Plasament temporar pentru persoane (adulte/copii) cu dizabilități	38	38	76 (22,1%)
4	Centre de Plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități	2	0	2 (0,6%)
5	Necunoscute (apeluri de la persoane anonime, de obicei nu se reușește a identifica date cu caracter personal, fiind apeluri foarte scurte ca durată)	61	0	61 (17,7%)
6	Spitale de psihiatrie	1	0	1 (0,3%)
	<b>TOTAL (apeluri)</b>	<b>268</b>	<b>76</b>	<b>344</b>

**I. Distribuția apelurilor, conform datelor după profilul apelantilor.** În luna iunie SATGPD a fost apelat de un număr mai mare de beneficiari care anterior nu au apelat SATGPD, fiind înregistrate 199 *apeluri primare* (58%). Persoane care au utilizat repetat serviciile SATGPD - 146 *apeluri repetate* (42%).

**II. Distribuția apelurilor, conform datelor după profilul teritorial.**

Cele 195 apeluri din comunitate sunt recepționate din 28 raioane dintre care:

*Tabel 2. Numărul apelurilor în funcție de localizare (din raioane)*

Raion (apeluri)	Raion (apeluri)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mun. Chișinău (48 apeluri)</li> <li>• Călărași (15 apeluri)</li> <li>• Cahul (14 apeluri)</li> <li>• Orhei (12 apeluri)</li> <li>• Bălți (11 apeluri)</li> <li>• Drochia, Glodeni (a câte 10 apeluri)</li> <li>• UTAG (9 apeluri)</li> <li>• Hîncești (8 apeluri)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Florești, Sîngerei, Soroca (a câte 6 apeluri)</li> <li>• Edineț, Telenești (a câte 5 apeluri)</li> <li>• Anenii Noi (4 apeluri)</li> <li>• Cantemir, Cimișlia, Fălești, Ocnița (a câte 3 apeluri)</li> <li>• Criuleni, Dubăsari, Ialoveni, Rezina, Rîșcani (a câte 2 apeluri)</li> <li>• Briceni, Căușeni, Dondușeni, Strășeni (a câte 1 apel)</li> </ul>

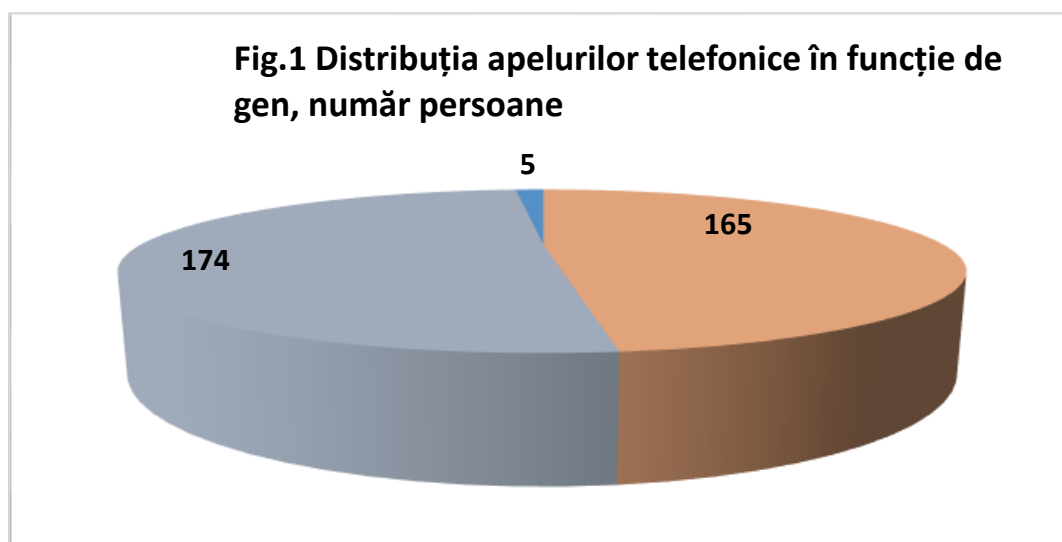
Apelurile parvenite din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD) și din cadrul Serviciilor sociale Locuința Protejată (LP) sunt distribuite în felul următor:

*Tabel 3. Numărul apelurilor în funcție de localizare (din servicii sociale)*

Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD)	Serviciilor Locuința Protejată (LP)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CPTPD Bălți (64 apeluri)</li> <li>• CPTPD Cocieri (11 apeluri)</li> <li>• CPTPD Brînzani (1 apel)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LP din or. Orhei (6 apeluri)</li> <li>• LP din s. Pârlița, r-nul Bălți (4 apeluri)</li> </ul>

**III. Distribuția apelurilor, conform datelor în funcție de indicatorii demografici.**

În luna iunie numărul apelurilor efectuate de bărbați a fost mai mare cu 2 % față de apelurile efectuate de femei. Astfel, din numărul total de 344 apeluri înregistrate, 165 apeluri (49%) au fost efectuate de către *femei* și 174 apeluri (51%) au fost efectuate de către *bărbați*. În cazul a 5 apeluri, identificarea genului apelanților nu a fost posibilă.



#### IV. Distribuția apelurilor, conform datelor în funcție de tipul de asistență.

Apelurile parvenite în luna iunie, au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de 344 apeluri preluate:

✓ în 99 apeluri (29%) apelanților le au fost oferite *servicii de consiliere*, într-un identificarea posibilităților de soluționare a nevoilor și depășirea situațiilor dificile;

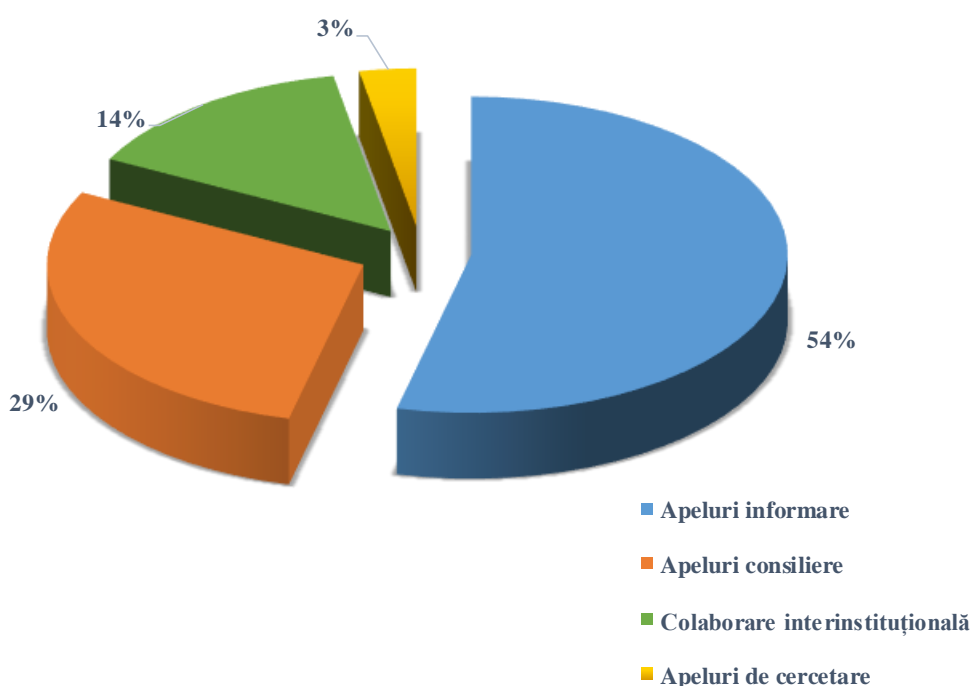
✓ în 185 apeluri (54%) a fost oferit *acces la informații* în diverse domenii fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate;

✓ în 50 apeluri (14%) a fost necesară *colaborarea interinstituțională* pentru a oferi suport în soluționarea dificultăților sesizate de către persoanele cu dizabilități sau rudele acestora. Problemele sesizate au fost soluționate în colaborare cu instituțiile publice/private conform competenței funcționale, iar cele mai frecvent sesizate instituții pe parcursul lunii au fost:

- Structurile Teritoriale de Asistență Socială (APL I/APL II) – 28 cazuri;
- Consiliul Național Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă – 9 cazuri;
- Instituții medicale și Centrele Medicilor de Familie – 5 cazuri;
- Asociații obștești naționale– 5 cazuri;
- Centrele de Plasament Temporar pentru Persoane cu Dizabilități – 4 cazuri;
- Centre de Plasament temporar pentru persoane (adulte/copii) cu dizabilități – 3 cazuri;
- Sector de poliție – 2 cazuri;
- Casa Națională de Asigurări Sociale – 1 caz;
- Serviciul 112 – 1 caz;
- Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale – 1 caz;
- Ministerul Justiției – 1 caz;
- Pretura de sector – 1 caz;
- S.A. Apă Canal – 1 caz.

✓ în 10 apeluri (3%) - *apeluri de cercetare sau irelevante*, prin aceste apeluri persoanele au testat funcționalitatea serviciului și nu au abordat o problemă relevantă, sau au solicitat informații și au sesizat probleme care nu sunt specifice scopului urmărit de SATGPD.

**Fig. 2. Distribuția apelurilor în funcție de tipul de asistență luna Iunie 2021, %**



## DESCRIEREA APELURILOR DE PROFIL

### I. Apeluri de informare

Conform datelor, pe parcursul lunii 54% apelanți (185 apeluri) ai SATGPD au solicitat și primit suport informativ cu privire la:

Asistență și servicii sociale	Asistență și servicii medicale	Asistență și servicii juridice	Alte informații
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spectru de servicii și prestații sociale destinate persoanelor cu dizabilități și modul de accesare ale acestora;</li> <li>• Achitarea pensiei alimentare sau alte indemnizații pentru copii după divorțul părinților;</li> <li>• Criterii de eligibilitate privind acordarea ajutorului social;</li> <li>• Prevederi legale privind importul auto pentru persoane cu dizabilități și scutirea taxei de import;</li> <li>• Nemulțumirea manifestată în cazul serviciilor de îngrijire la domiciliu;</li> <li>• Solicitare acordare suport financiar sau material;</li> <li>• Solicitare servicii cantină sociale și/sau pachet alimentar;</li> <li>• Acces la servicii de reabilitare balneo- sanatoriale;</li> <li>• Suport financiar pentru recuperare post-operator/ externare după COVID;</li> <li>• Solicitarea suportului monetar, alternative de suport financiar și material pentru adulți neangajați cu dizabilități psihosociale;</li> <li>• Solicitare de încadrare în serviciul asistență personală;</li> <li>• Solicitare de identificare loc de trai pentru persoană cu dizabilități;</li> <li>• Solicitarea de încadrare în serviciu social Locuință Protejată sau Casă Comunitară;</li> <li>• Legalitatea sistării</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituții abilitate pentru controlul activității instituțiilor medicale teritoriale/ Mecanism de sesizare a situațiilor de încălcare a drepturilor pacienților;</li> <li>• Procedura de determinare a gradului de dizabilitate;</li> <li>• Asigurarea cu servicii de sănătate mintală în comunitate;</li> <li>• Acces la program de reabilitare neurologică pentru copii cu paralizie cerebrală;</li> <li>• Asigurarea gratuită cu glucometru;</li> <li>• Condițiile reexaminării și/sau contestarea gradului de dizabilitate;</li> <li>• Programare la medicii specialiști pentru vizită post operator;</li> <li>• Asistență psihologică pentru persoane cu sănătate mintală – serviciile unui centru de zi;</li> <li>• Solicitarea asistenței medicale primare la domiciliu;</li> <li>• Procedura de internare în spital a persoanelor care nu au viză de reședință;</li> <li>• Proceduri de reabilitare post COVID;</li> <li>• Solicitarea intervenției chirurgicale de liposucție la pacient cu sindrom metabolic;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevederi legale în situații de accident la locul de muncă;</li> <li>• Procedura de îngrădire a proprietății private, acte cadastrale, acces dificil la serviciile cadastrale ale ASP;</li> <li>• Înregistrarea notarială a proprietății după decesul partenerului de viață;</li> <li>• Accesibilizarea localității, solicitare către autoritățile locale;</li> <li>• Răspunderea civilă și achitarea penalităților în cazul nedeclarării datelor privind informațiile din cererea pentru ajutor social;</li> <li>• Răspunderea angajatorului în cazul accidentului la locul de muncă;</li> <li>• Procedura de obținere a scutirilor pentru taxa de drum în cazul persoanelor cu dizabilități;</li> <li>• Suport juridic în contestarea acțiunilor executorului judecătoresc;</li> <li>• Procedura de soluționare a conflictelor între beneficiari și angajații instituțiilor rezidențiale;</li> <li>• Informații despre organizațiile neguvernamentale care oferă servicii de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informații despre activitatea SATGPD urmare promovării Serviciului prin intermediul operatorilor de telefonie mobilă;</li> <li>• Suport în angajarea în câmpul muncii;</li> <li>• Procedura de înregistrare la ATOFM;</li> <li>• Respectarea legislației muncii pentru persoane angajate fără grad de dizabilitate;</li> <li>• Incluziunea școlară a copiilor cu dizabilități – solicitare cadru didactic de sprijin;</li> <li>• Explicații în limbaj accesibil a termenilor specifici ce țin de dizabilitate;</li> <li>• Accesul la muncă a beneficiarilor din instituțiile rezidențiale post vaccin;</li> <li>• Traversarea frontierei în condițiile pandemiei COVID-19 și plasarea în regim de carantină;</li> <li>• Reguli de comportament și</li> </ul>

<p>ajutorului social/organe abilitate de control, plângere pe acordarea ajutorului social preferențial;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiții de acordare a ajutorului social/procedura de calcul;</li> <li>• Prestații sociale oferite persoanelor fără grad de dizabilitate, HIV pozitive;</li> <li>• Suport financiar suplimentar pensiei pentru limită de vârstă pentru persoane în etate;</li> <li>• Condiții de acordare a ajutorului monetar, identificarea resurselor financiare pentru reparații după incendiu;</li> <li>• Încadrarea în serviciul Asistență personală;</li> <li>• Asigurarea cu echipament asistiv (scaune rulante simple/electrice, cârje, cârje pentru subraț, etc.);</li> <li>• Asigurarea persoanelor cu asistență în centre de zi specializate;</li> <li>• Servicii protecție socială pentru copii după separarea părinților;</li> <li>• Asigurarea cu apă caldă în instituțiile rezidențiale/CPTPD;</li> <li>• Plângeri din partea beneficiarilor ai CPTPD că le sunt luate pensiile de către terțe persoane.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanism de plângere în cazul refuzului medicilor la internare;</li> <li>• Colaborarea multidisciplinară între medicul de familie și medicii specialiști;</li> <li>• Procedura de obținere gratuită a stomelor;</li> <li>• Rambursarea cheltuielilor pentru tratamentul COVID-19;</li> <li>• Neasigurarea cu medicamente și consumabile în secția terapie generală a Spitalului raional Edineț;</li> <li>• Vaccinarea împotriva COVID 19, tipurile de vaccin, reacțiile post vaccin;</li> <li>• Date de contact ale asociațiilor obștești ce oferă produse de igienă (scutece) persoanelor cu dizabilități;</li> <li>• Tratamentul medical în cadrul instituțiilor rezidențiale;</li> <li>• Informații cu privire la sănătatea publică, respectarea măsurilor de combatere COVID-19.</li> </ul>	<p>consultanță juridică;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitare servicii notariale la domiciliu pentru persoane cu dizabilități;</li> <li>• Procedura de import a automobilelor pentru persoanele cu dizabilități; Facilități fiscale pentru persoanele care doresc să importe autovehicule;</li> <li>• Solicitare servicii unui avocat în proces de judecată cu companiile de microcredite;</li> <li>• Procedura de transfer din instituțiile rezidențiale în servicii comunitare;</li> <li>• Perfectarea vizei de reședință la locul de trai în cazul inexistenței unui contract de locațiune/închiriere;</li> <li>• Răspunderea penală pentru încălcarea legii;</li> <li>• Procedura de stabilirea a tutelei pentru persoane cu dizabilități psiho-sociale.</li> </ul>	<p>respectarea regulamentului instituțiilor rezidențiale de către beneficiari;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durata regimului de carantină în instituțiile rezidențiale după alegerile parlamentare;</li> <li>• Accesul beneficiarilor din Centrele de plasament la serviciile de alimentare și igienă mai calitative;</li> <li>• Date de contact de la instituții ale statului și OSC: CDPD, AO Motivație, ANAS, MSMPS, CTAS, ANOFM, CNAM, DASPF.</li> </ul>
--	--	--	--

## II. Apelurile de consiliere

În perioada vizată, 29% apelanți (99 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"> <li>• <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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Servicii medicale și starea de sănătate</i> – nemulțumirea persoanelor în cazul stabilirii și/sau contestării gradului de dizabilitate. Imposibilitatea de asigurare cu echipamente asistive și</li> </ul>

<p>muncă în comunitate sau de a fi permise ieșirile în afara instituției. În lipsa unor activități ocupaționale pentru beneficiarii instituțiilor rezidențiale, suportă cu greu restricțiile menținute de mai bine de un an. Plecarea în comunitate și negocierea condițiilor de deplasare în oraș sunt teme frecvent abordate în apeluri. Beneficiarii solicită dezinstituționalizare sau realocare în alte servicii sociale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gestionarea stresului în situații de criză</i> - situații de încălcare a regulamentelor interne ale instituțiilor, suport în diminuarea conflictelor dintre beneficiari și beneficiari-angajați. Necesitatea beneficiarilor de a fi informați referitor la ce se va întâmpla după ridicarea restricțiilor și vaccinare, despre durata restricțiilor și perioada când vor lua sfârșit.</li> <li>• <i>Condițiile de trai din instituții</i> - managementul situațiilor conflictuale în relaționarea angajat-beneficiar. Îmbunătățirea condițiilor de trai în instituție, cum poate gestiona anumite defecțiuni și solicita reparații ale acestora, discuții privind calitatea mâncării, trecerea de la servirea meselor în odaie, la alimentarea în cantina comună.</li> <li>• <i>Starea de sănătate</i> - accentuarea respectării normelor de igienă personală și respectarea distanței sociale, solicitarea asistenței medicale de urgență în perioada pandemiei, internarea în spital în situații de criză, administrarea medicamentelor conform recomandărilor medicilor.</li> <li>• <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.</li> <li>• <i>Dificultatea de a lua decizii</i> - influența atitudinii beneficiarilor, lipsa capacității de decizie, frica de a greși, dependența de părerea celor din anturaj. Nevoia de ghidare și suport în soluționarea grijilor cotidiene.</li> <li>• <i>Consiliere apreciativă, încurajare</i> - comportamentelor funcționale/ reușitelor individuale ale apelanților.</li> <li>• <i>Mod sănătos de viață</i> - discuții despre impactul nociv al abuzului de alcool asupra stării de sănătate.</li> </ul>	<p>investigații medicale performante. Depășirea stărilor de neliniște legate de pandemia cu COVID-19, 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, îngrijirea persoanelor în etate imobilizate, spitalizarea sau externarea beneficiarilor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Servicii sociale și condiții de trai</i> – persoane din azilurile de bătrâni comunică despre relațiile nesatisfăcătoare cu managementul instituției în care locuiesc. Dificultatea persoanelor în etate de a se face auziți atunci când solicită suport. Consilierea persoanelor cu dizabilități psiho-sociale privind probleme de deposedare de bunuri. Asigurarea necesităților curente cu produse de igienă, suport financiar pentru reparații, solicitarea frecventă a suportului financiar pentru necesități curente. Identificarea unor persoane de suport din comunitate.</li> <li>• <i>Gestionarea situațiilor de criză</i> – necesitatea spitalizării persoanelor în situații de risc aflate în stradă.</li> <li>• <i>Angajare și loc de muncă</i> - dificultăți de a identifica un loc de muncă în perioada de pandemie.</li> <li>• <i>Relații interpersonale</i> – identificarea unui partener de viață, comunicare și gestionarea situațiilor de conflict intrafamilial, relații de colaborare cu toți membrii familiei. Situații de discriminare din cauza dizabilității. Nevoia de ghidare și suport în soluționarea grijilor cotidiene.</li> </ul>
---	--

### III. Apeluri de colaborare interinstituțională

Pe parcursul lunii, la SATGPD, 50 apeluri (15%) din cazuri s-a intervenit prin colaborare interinstituțională. Unele dintre aceste cazuri sunt descrise în cele ce urmează:

<b>CAZURI de colaborare interinstituțională</b>	
<b>1</b>	<p><b>Caz Soroca</b></p> <p>Apelanta a comunicat că are la îngrijire doi copii minori, dintre care unul cu gradul sever de dizabilitate. Avea datorii la apă potabilă în valoare de 1000 lei. În data de 07.06.21 reprezentanții SA Apă Canal, fără preaviz, i-au deconectat apa. Comunică că în data de 08.06.21 a fost și-a achitat datoria pentru apă, dar i se cere și 500 lei pentru reconectare. Ea nu are banii dați. A solicitat ajutor ca sa i se conecteze apa, locuiește la bloc și îi este dificil fără apa pe timp de vară cu doi copii minori.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>Consilierul serviciului a discutat cu managerul SA Apă Canal Soroca. S-a explicat situația în care este familia, de asemenea i s-a comunicat că apelanta a achitat datoria pentru apă, doar că nu dispune de suma de 500 lei pentru conectare. S-a convenit că dumnealui v-a solicita echipei tehnice să conecteze apă fără achitarea taxei de conectare. Informația dată a fost comunicată apelantei. Ulterior apelanta a revenit și ne-a comunicat că în data de 08.06.21 i-a fost conectată apă fără ca să fie achitată taxa de conectare.</p>
<b>2</b>	<p><b>Caz Centrului de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități, or. Bălți</b></p> <p>Apelanta a comunicat despre dorința ei de a merge în comunitate și ași procura produse alimentare și haine. Își manifestă indignarea pe faptul că nu li se permite beneficiarilor să plece în comunitate și sunt ținuți doar pe teritoriul instituției.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>Ținând cont de situația emoțională precară a beneficiarilor, și din lipsa unor activități constante pentru beneficiari, urmare discuției cu asistenta socială s-a convenit că din 07.06.21 vor fi emise permise pentru un anumit număr de beneficiar care vor merge în comunitate. De asemenea asistenta socială a comunicat că planifică curând să relaxeze măsurile restrictive și să le permită deplasarea în comunitate fără permise. Apelanta a fost contactată telefonic și i s-a comunicat că poate să se adreseze la asistentul social ca să-și ia permis pentru a merge în comunitate.</p>
<b>3</b>	<p><b>Caz Călărași</b></p> <p>Apelantul a sesizat problema reparației casei în care locuiește. Casa este în stare avariată, are multe fisuri. Comunică că asistentul social din comunitate nu i-a acceptat cererea pentru ajutor monetar, afirmă că a rupt-o de față cu el.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>Consilierul serviciului a discutat cu asistentul social comunitar. Acesta a comunicat că cererea apelantului a fost acceptată și va fi transmisă către DASPF Călărași. De asemenea a informat consilierul că la moment banii pentru Serviciul suport monetar se oferă persoanelor care au depus cereri în 2020. Informația dată a fost comunicată apelantului și a fost încurajat să găsească lucru sezonier, din economii să-și procure treptat cimentul necesar pentru reparația peretelui.</p>
<b>4</b>	<p><b>Caz Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități, or. Bălți</b></p> <p>Apelantul beneficiar al Centrului de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități din or. Bălți a comunicat că a fost adus de către asistentul social din instituție în satul Pîrlița, r-nul Ungheni și lăsat la primărie cu lucrurile personale. Comunică că i-au fost date actele din instituție că a fost dezinstituționalizat.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>Consilierul serviciului a discutat cu asistentul social comunitar din cadrul primăriei s. Pîrlița r-nul Ungheni. Dna a comunicat ca apelantul a fost adus dimineață împreună cu dosarul de dezinstituționalizare, însă ei nu dispun la moment de servicii specializate unde ar putea să-l plaseze. De asemenea Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități din Bălți n-a colaborat cu administrația DASPF Ungheni pentru a realiza procesul de dezinstituționalizare. Ulterior autoritățile locale au identificat posibilitatea de plasa persoana la Centrul de plasament pentru persoane adulte și vârstnice din s. Sculeni. Apelantul a refuzat plasarea în Centrul dat. Cu suportul primăriei din s. Pîrlița persoana s-a reîntors în</p>

	<p>Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități din or. Bălți. S-a discutat cu administrația Centrului de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități în cazul în care doreș că dezinstituționalizeze beneficiarii este nevoie să conlucreze cu reprezentanții DASPF locale pentru a se asigura că persoanelor le sunt oferite serviciile necesare și nu rămân fără servicii specializate.</p>
5	<p><b>Caz Sîngerei</b>  Apelanta comunică că mama sa este imobilizată de 2 ani la pat, dar nu are stabilit grad de dizabilitate. Tata este cu grad accentuat de dizabilitate. Apelanta are un copil de 2 ani. Comunică că ea îngrijește de mama sa, din cauza dată nu poate să meargă la serviciu. În 2020 a fost acceptată cererea pentru suport monetar, dar nici până la moment nu i s-a oferit ajutorul dat, pe motiv că nu sunt bani. A solicitat să i se ofere ajutor social, dar i s-a comunicat de la DASPF Sîngerei că este nevoie să-i stabilească mamei gradul de dizabilitate și apoi va fi perfectată cererea pentru ajutorul social.  <b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  Urmare discuției cu asistentul social comunitar s-a stabilit că apelanta îngrijind de mama poate obține statut de îngrijitor, pe care îl poate întocmi medicul de familie. Asistentul social a comunicat că va lua legătura cu apelanta și îi va comunica ce acte este nevoie să pregătească pentru a depune cerere pentru ajutor social și actul pe care să-l solicite de la CMC ce confirmă că ea îngrijește de mama sa.</p>
6	<p><b>Caz Chișinău</b>  Apelanta a solicitat să afle ce fel de procura e nevoie să întocmească pentru a putea ridica banii depuși la Banca de Economii. La Oficiul Poștal i-au explicat cu procura pe care o deține nu are puterea juridică necesară. Solicită suport și consiliere juridică primară.  <b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  Urmare discuției cu reprezentanții oficiului poștal de sector al apelantei, s-a constatat că are nevoie de o procură cu destinație unică, în scopul menționat de ea. Procura este de unică utilizare, și rămâne la oficiul poștal după prezentare. I s-a oferit pe Viber lista notarilor din RM pentru a se adresa la cel mai apropiat oficiul.</p>
7	<p><b>Caz Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități, or. Bălți</b>  Apelantul se plânge că nu poate face baie din motiv că la el în odaie se face reparație, iar la baia de pe hol nu are acces liber, cheile fiind la una din infirmiere care nu dorește să-i dea acces la baie.  <b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  S-a solicitat discuția cu infirmiera de gradă, care a comunicat că apelantul nu a fost la etaj în orele când a fost apă caldă centralizat. Iar în baia de pe hol nu-i permite deoarece sunt alți beneficiari care se indignază. S-a convenit cu infirmiera să identifice o soluție, deoarece poate motiva față de ceilalți beneficiari că odaia apelantului este în reparație și nu are unde face baie. Apelantul a revenit cu un apel și a mulțumit pentru intervenție. I s-a permis să facă baie la etajul 1 din bloc.</p>
8	<p><b>Caz Căușeni</b>  Apelantul solicită să-i oferim suport în angajare fiicei sale cu dizabilitate de auz din copilărie. Fiica a absolvit gimnaziul (9 clase) la școala specială. Ulterior a făcut cursuri de croitorie. Ambii au experiență de lucru în domeniu. Apelantul la fel este croitor cu experiență de peste 20 de ani.  <b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  A fost expediat un e-mail către reprezentanții SRL EcoVox. Apelantul a fost informat despre oportunitatea de angajare și că este înregistrat în lista de persoane care vor fi contactate. De asemeni i s-a comunicat că angajarea se realizează prin contract prestare serviciu.</p>
9	<p><b>Art. 28. Dreptul la condiții bune și protecție socială</b>  <b>Caz Florești</b>  Apelantul este persoană cu grad accentuat, în vârstă de 48 ani. Menționează că în anul curent urmează să depună actele pentru reexpertizarea gradului de dizabilitate al 9-lea an</p>



	<p>consecutiv. De la alte persoane a aflat că deja ar fi eligibil pentru acordarea gradului fără termen. A solicitat să afle de ce nu i s-a oferit gradul de dizabilitate fără termen.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>Consilierul serviciului a discutat cu medicul șef al CNDDCM. Acesta a comunicat că apelantul cu adevărat este reexpertizat al 9-lea an, însă comisiile medicale care examinează dosarele nu au acces la informațiile din dosarele anterioare până la anul 2018, din acest motiv deciziile sunt eronate. Astfel în situația creată apelantul este nevoit să depună repetat dosarul pentru reexpertizare, iar în cererea pe care o completează la ghișeul unic să menționeze că este cu grad de dizabilitate din 2012 și să solicite acordarea gradului fără termen. Informația data a fost comunicată apelantului.</p>
10	<p><b>Art. 28. Dreptul la condiții bune și protecție socială</b></p> <p><b>Caz Florești</b></p> <p>Apelantul a comunicat că tatăl său în vârstă de 70 ani este persoană cu grad moderat de dizabilitate. În 2021 trebuie să depună dosarul pentru stabilirea gradului de dizabilitate a 14-lea an la rând. Persoana depune dosarul din 2008 și până la moment nu i s-a oferit grad de dizabilitate pe termen nedeterminat. De asemeni starea de sănătate a persoanei pe parcursul anilor s-a agravat (el se deplasează foarte greu, are pierdere de memorie, nu se orientează în spațiu), dar i se oferă gradul moderat.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>Cazul dat a fost discutat cu reprezentanții CNDDCM care a comunicat că din cauza că CNDDCM are acces la arhive începând din 2018 se întâmplă situații de genul când persoanele depun dosarul și după 6 ani consecutiv. Pentru a argumenta durata de reexpertizare persoanele depun o copie a carnetului de dizabilitate sau este nevoie să se adreseze la CTAS pentru a i se oferi un certificat care confirmă de cât timp persoana a beneficiat de pensie sau alocație de dizabilitate.</p> <p>S-a discutat cu medicul șef CNDDCM problema în cauză. Analizând dosarul persoanei a constatat că concluziile emise de medicii de specialitate și medicul de familie sunt superficiale și nu indică gravitatea stării de sănătate a persoanei.</p> <p>S-a discutat cu șefa CTAS Florești, s-a constatat că persoana primește alocație de dizabilitate din 2008. S-a convenit că fiul persoanei se va adresa la CTAS pentru a ridica certificatul prin care se confirmă că persoana are stabilită alocație de dizabilitate din 2008. S-a discutat cu medicul de familie care să-i emită certificatul medical care să fie prezentat la CTAS, privind incapacitatea de deplasare a tatălui apelantului. De asemenea să deschidă dosarul persoanei pentru reexpertizarea gradului de dizabilitate. Medicul de familie a inițiat procedura de reexpertizare a gradului de dizabilitate. Deoarece persoana se deplasează greu și are nevoie de suport din partea altei persoane este nevoie să fie examinată de medici în aceeași zi și în cazul în care clădirea spitalului nu este accesibilă este nevoie de adaptare rezonabilă. Astfel s-a stabilit, cu directorul medical al CMF că persoana în data de 01.06.2021 va fi examinată de către medicii de profil de la CMF din Florești. S-a discutat despre necesitatea de a-i face un consult mai detaliat, în contextul în care în dosarele anterioare concluziile medicilor de profil erau superficiale. Apelantul a depus dosarul pentru reexpertizarea gradului tatălui său. Cazul este în monitorizarea consilierului SATGPD.</p>
11	<p><b>Art.25 Dreptul la sănătate</b></p> <p><b>Caz Strășeni</b></p> <p>Apelanta a comunicat că mama sa este persoană cu gradul sever de dizabilitate, nevăzătoare. A mers la medicul de familie din comunitate ca să-i prescrie tratament compensat pentru tensiune arterială, medicul i-a comunicat că nu îi prescrie medicamente până nu vine să se vaccineze anti COVID.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>Drept rezultat al discuției cu medicul de familie s-a convenit că în cazul în care refuză să-i prescrie tratament pentru tensiune din cauza că persoana nu s-a vaccinat anti COVID este o încălcare a drepturilor persoanei la sănătate. Administrarea vaccinului COVID nu este obligatorie, în asemenea condiții medicii trebuie să găsească alte argumente pentru ai</p>

	<p>convinge să se vaccineze, dar nu prin faptul ca să nu le dea medicamentele vitale. În urma discuției medicul a comunicat că fiica poate să se apropie la centrul medical și să ia rețeta. Apelanta a fost contactată și i s-a comunicat că poate să meargă să ridice rețeta. De asemenea s-a discutat cu ea despre necesitatea de a administra vaccinul anti COVID ca formă de protecție ca să nu facă o formă complicată de COVID.</p>
<b>12</b>	<p><b>Caz Chișinău, sec. Buiucani</b>  Apelantul comunică că este persoană cu grad sever de dizabilitate, nu poate să se deplaseze la centrul medicilor de familie, dar dorește să se vaccineze anti COVID. S-a adresat medicului de familie, dar a fost refuzat, i s-a comunicat că este nevoie să găsească posibilitate de a se deplasa la centrul medicilor de familie.  <b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  S-a luat legătura cu managerul centrului medicilor de familie la care se deservește persoana și a discutat cazul apelantului. Am fost asigurați că persoana va fi vaccinată la domiciliu. În data de 24 iulie persoana a fost vaccinată. S-a discutat cu apelantul, care a mulțumit pentru intervenție.</p>
<b>13</b>	<p><b>Caz Anenii Noi</b>  Apelantul relatează situația unei persoane în vârstă de 63 ani, cu grad accentuat de dizabilitate. Persoana nu menține legăturile cu familia extinsă. Locuiește singur de 30 de ani într-o asociație pomicolă de lângă satul Roșcana. De două luni a rămas paralizat. Este la evidența autorităților din satul Calfa, r-nul Anenii Noi. Pensia i se aduce la domiciliu. Apelantul solicită ajutor în oferirea asistenței complexe persoanei.  <b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  Urmare discuției cu primarul localității s-a constatat că DASPF asistă cazul, oferindu-i beneficiarului serviciul îngrijire la domiciliu. Dna primar a menționat că ține legătura cu lucrătorii sociali care-l vizitează de două ori pe săptămână.  În încercarea de a identifica unde se află la evidența la medicul de familie s-a discutat cu medicul de familie din s. Roșcana, care a comunicat că va sesiza cazul către medicul din satul Calfa, care teritorial asistă pacienții la adresa unde locuiește beneficiarul. S-a discutat și cu medicul de familie din s. Calfa, care a menționat că nu-i este cunoscut un astfel de pacient, deoarece este nouă în serviciu. La sesizarea consilierului SATGPD medical de familie a realizat o vizită la domiciliul persoanei. După vizita medicului de familie din 30.06.2021 s-a constatat că beneficiarul este într-o stare mai bună, însă există riscuri suplimentare. Va fi în vizorul medicului în continuare, iar către primărie s-a venit cu solicitarea de a identifica o locuință în sat pentru a fi transferat mai aproape de serviciile medicale.  Urmare discuției cu asistenta socială comunitară, s-a convenit că se va iniția procedura de transfer a beneficiarului într-un azil pentru bătrâni.</p>
<b>14</b>	<p><b>Caz Edineț</b>  Apelanta comunică că o rudă de a sa cu grad sever de dizabilitate urmează să fie internat la spitalul de neurologie și neurochirurgie pentru reabilitare. I s-a solicitat prezentarea testului la COVID. Persoana comunică că familia are venituri modeste și nu își pot permite să achite 800 lei pentru testul dat. A solicitat să afle dacă este act normativ care obligă pacienții să prezinte teste la COVID la internările programate.  <b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  În situația în cauză s-a luat legătura telefonică cu reprezentanții spitalului pentru a concretiza în baza cărui act normativ este solicitat prezentarea testului COVID la internare. S-a discutat cu șefa secției de reabilitare, care a comunicat că la moment instituția dispune de teste rapide și persoana poate să facă testul chiar la internare. Act normativ care prevede obligativitatea prezentării testelor la COVID la internările programate nu sunt, dar acestea se solicitau pentru a preveni infectarea pacienților.</p>

15	<p><b>Caz Chișinău, s. Vadul lui Vodă</b>  Apelantul comunică că este persoană cu grad sever de dizabilitate, imobilizat. Dorește să facă testament. S-a adresat la mai mulți notari din sectorul Ciocana și de la Coșnița, însă a fost refuzat pentru servicii la domiciliu. Solicită ajutor deoarece nu se poate deplasa. Dorește să facă testamentul de urgență, deoarece starea de sănătate se agravează.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  Urmare discuției cu reprezentanții Ministerului Justiției, cazul a fost preluat de către Camera Notarială care i-a asigurat persoanei serviciile unui notar la domiciliu.</p>
16	<p><b>Caz Cimișlia</b>  Apelanta este persoană fără grad de dizabilitate, însă soțul e cu grad de dizabilitate moderat și băiatul de 14 ani - la fel cu grad moderat. la începutul lunii iunie a suportat o intervenție chirurgicală la mâini. A solicitat să o informăm referitor la scutirile pentru taxa de studii a fiicei, care este studentă, anul II la facultate.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  S-a discutat cu reprezentanții instituției de învățământ, Secția Planificare și Finanțe USM. Aceasta a comunicat că la moment nu există o prevedere legală care să prevadă scutirea obligatorie pentru taxa de studii. Însă studentul se poate adresa cu o cerere către rectorat prin care să solicite scutirea taxei de studii. La cerere este nevoie să anexeze acte confirmative (in cazul persoanei: certificatele de dizabilitate ale tatălui și fratelui, adeverința de șomer a mamei și certificatul de componență a familiei). Apelantei i s-au comunicat aceste informații.</p>
17	<p><b>Art. 9 Accesibilitate</b>  <b>Caz Bălți</b>  Apelanta locuitoare a orașului Bălți, comunică că de aproximativ un an se execută lucrări de reparație a drumului și spațiului adiacent în zona unde locuiește. Menționează ca compania care repară strada nu respectă condițiile de accesibilitate. A plasat borduri înalte, crateri și alte impedimente pentru deplasare. Fiind persoană nevăzătoare comunică că este dificil să iasă din casă, nu a fost pus nici trotuar, nici o rampa de acces, fiind lipsă totală de acces. S-a adresat la primăria Bălți care au redirecționat-o către compania care efectuează lucrările, iar compania i-a recomandat să se adreseze primăriei. Apelanta solicită suport.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  S-a luat legătura cu reprezentanții Primăriei Bălți, ulterior cu Direcția locativ comunală Bălți. La final s-a discutat cu reprezentanții Direcției reparații și construcții drumuri Bălți. Urmare căreia a fost elaborată de către consilierul SATGPD o sesizare, prin care s-a solicitat asigurarea accesibilității pentru persoanele cu dizabilități. S-a discutat cu directorul Întreprinderii Municipale Direcția reparații și construcții durmuri din Bălți, care s-a deplasat la strada unde locuiește apelanta și a discutat cu persoana posibilă soluții. Dumnealui a comunicat că va analiza întrebarea dată cu primarul orașului Bălți și vor identifica soluții cum să repare porțiunea dată de drum.</p>

### ACTIVITĂȚI DE MANAGEMENT REALIZATE ÎN LUNA IUNIE:

1. A fost continuată dezvoltarea soft-ului de stocare a informației (baza de date).
2. Au fost realizate 3 ședințe de supervizare profesională a echipei SATGPD.
3. Suport oferit consilierilor în soluționarea cazurilor preluate la SATGPD.
4. Elaborarea Strategiei de Dezvoltare a SATGPD (2021-2025).
5. Promovarea serviciului cu suportul Moldcell, au fost expediate către 100 000 abonați Moldcell SMS privind activitatea SATGPD;
6. Promovarea serviciului cu suportul companiei INFO BON (plasarea bannerului SATGPD pe pagina web al INF BON).
7. Promovarea serviciului cu suportul CNAS (plasarea posterelor SATGPD în oficiile teritoriale ale instituției).
8. Promovarea serviciului pe platformele online.

9. Promovarea spotului video privind activitatea SATGPD la postul de televiziune TV8 și TVR.
10. Elaborarea prezentării pentru instruirea operatorilor Serviciul 112, privind specificul activității SATGPD.
11. Oferirea de suport persoanei cu dizabilități (beneficiară a SATGPD) în procesul de judecată la Curtea de Apel din or. Bălți.
12. Prezentarea la procuratura a cazului sesizat la SATGPD de către o persoană cu dizabilitate pe abuz și tratament inuman în spitalul neurologic din or. Bălți.
13. Inițierea concursului de selectare a consilierilor la SATGPD.

## **CONCLUZII:**

1. În perioada vizată raportării au fost identificate cazuri de reexpertizare a gradului de dizabilitate în care s-a depășit termenul de examinare a dosarului, în unele cazuri cu 2-3 luni. Acest fapt creează impedimente în obținerea unor prestații sociale, chiar dacă alocația sau pensia de dizabilitate se achită cu recalculă pentru perioada cât s-a examinat dosarul.
2. În aceeași ordine de idei sesizăm necesitatea de reformare a procedurii de stabilire a gradului fără termen. Actualmente sunt recepționate apeluri ce privește reexpertizarea nemotivată a gradelor de dizabilitate mulți ani la rând, peste termenul de 6 ani consecutiv.
3. În repetate rânduri SATGPD sesizează necesitatea unei comunicări în limbaj ușor de înțeles între asistentul social comunitar și cetățeni, precum și colaborarea eficientă a instituțiilor statului APL I, APL II, ANAS, DASPF, prestatori de servicii sociale. De asemeni apelanții pun la îndoială legalitatea procedurilor de acordare a prestațiilor și serviciilor sociale. Această constatare vine drept urmare a numărului constant de apeluri cu privire la acordarea prestațiilor sociale.
4. În contextul serviciilor sociale, se atestă o solicitare anume pentru produse de igienă (scutece) pentru persoanele cu dizabilități severe sau persoane în etate imobilizate. Cheltuielile date deseori depășesc bugetul limitat al beneficiarilor, iar aceste produse de igienă personală asigură un minim ce privește calitatea vieții persoanelor. Deseori persoanele solicită cel puțin compensarea cheltuielilor, iar un program unic de distribuire ar răspunde necesităților date.
5. Se menține constantă solicitarea facilităților fiscale pentru importul auto în cazul persoanelor cu dizabilități locomotorii. Solicitarea acestui serviciu cu o frecvență sporită, face ca angajații DASPF facă față cu dificultate solicitărilor. Aceștia atenționează despre imperfecțiunile cadrului legal. De asemeni se constată ca procesul poate fi tergiversat de obținerea mai multor confirmări documentare ce țin de sistarea compensației de transport.
6. Se atestă solicitări sporite pentru includerea în serviciile asistență personală și îngrijire la domiciliu a persoanelor în etate și/sau cu dizabilități. Se constată o cerere mai mare decât poate fi acoperită bugetar, motivul refuzului fiind deseori lipsa resurselor financiare. De asemeni legislația în vigoare exclude persoanele care au copii, iar legislația nu prevede acordarea serviciului dacă copiii sunt în imposibilitate de a-i îngriji sau nu mai mențin relațiile de rudenie.
7. Un grup separat de apelanți îl constituie persoanele cu dizabilități psiho-sociale. În esență serviciile sociale destinate acestora asigură parțial necesitățile de incluziune socială. Persoanele date se confruntă nu doar cu discriminarea în baza dizabilității, dar și cu lipsa suportului comunitar. Aceștia au dificultăți financiare, deoarece majoritatea nu găsesc un loc de muncă, iar serviciile de Locuință Protejată și Casă Comunitară insuficiente nu acoperă solicitările existente.
8. În contextul lipsurilor financiare multe persoane cu dizabilități accesează serviciile companiilor de microcreditare. Serviciile acestora deși acoperă nevoile financiare de moment, nu prevăd rambursarea sustenabilă a creditelor. La SATGPD au fost sesizate multiple cazuri despre situațiile în care persoanele cu dizabilități au acumulat datorii enorme în urma accesării împrumuturilor rapide de la organizațiile de creditare nebancare iar executorii judecătorești au blocat conturile sociale ale persoanelor acestea rămând fără nici o sursă de existență. În acest context este nevoie de revizuit cadrul legal privind activitatea companiilor de micro finanțare și oferirea creditelor financiare persoanelor din grupurile social vulnerabile.
9. În luna iunie au fost identificate câteva situații de discriminare în baza dizabilității de către organele de poliție. Persoanele s-au confruntat cu atitudine denigratoare, iar în trecut au raportat situații de abuz fizic/lovituri.

10. Persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale plasate în instituții încă se confruntă cu lipsa alternativelor de activitate. 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.
11. 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.

**Ludmila Malcoci**

**Dr. hab. profesor cercetător**

**Director Executiv Keystone Moldova**

**Director Regional KHSI pentru Europa Centrală și de Est**

*Data: 06 iulie 2021*