



**RAPORT LUNAR DE ACTIVITATE
IULIE 2021**

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

0 800 10 808

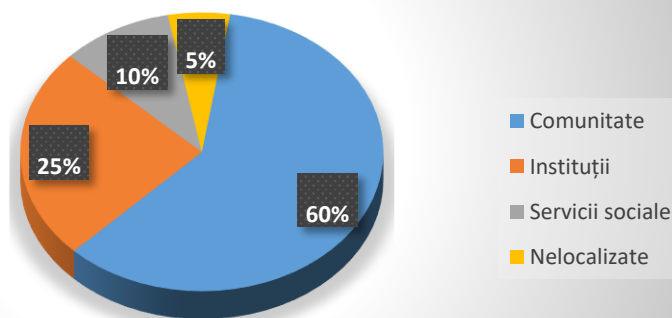
Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități **080010808** este un serviciu național pentru a oferi sprijin persoanelor cu dizabilități care necesită protecție, suport și informare. Acest serviciu a fost lansat în ianuarie 2017 de Asociația Keystone Moldova fiind finanțat de Uniunea Europeană în perioada 24.01.2017 – 27.04.2019. Actualmente Asociația Keystone Moldova, administrează și gestionează Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități în baza contractului cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției sociale al R. Moldova nr. 6/21 din 31.12.2020. Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități operează cu număr național **080010808**, 24 din 24 ore, 7 zile în săptămână accesibil pe întreg teritoriul Republicii Moldova anonim, gratuit și confidențial, de la telefonie fixă și mobilă.

Pe parcursul lunii iulie 2021, la SATGPD au fost recepționate în total **272** apeluri. Din numărul total, 163 apeluri (60%) sunt din comunitate, 67 apeluri (25%) sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte și copii), 27 apeluri (10%) din serviciile sociale de tip Locuință protejată și Casă Comunitară. În cazul a 15 apeluri (5%) locația nu a fost posibil de determinat.

Tabel 1. Numărul total de apeluri în funcție de localizare

	Numărul apelurilor parvenite după localizare <i>(din comunitate și instituții rezidențiale)</i>	Unice (apeluri)	Repetate (apeluri)	TOTAL (apeluri)
1	Comunitate	116	47	163
2	Comunitate (Locuințe Protejate, Case Comunitare)	18	9	27
3	CPTPD– Centre de Plasament temporar pentru persoane (adulte/copii) cu dizabilități	51	16	67
4	Necunoscut (apeluri de la persoane anonime, de obicei nu se reușește a identifica date cu caracter personal, fiind apeluri foarte scurte ca durată)	15	0	15
	TOTAL (apeluri)	200	72	272

**Fig.1 Distribuția apelurilor în funcție de mediu de reședință,
%**



I. Distribuția apelurilor, conform datelor după profilul apelantilor.

În luna iulie au fost înregistrate 101 apeluri primare (37% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD, alte 171 apeluri (63% din totalul apelurilor) sunt repetate, persoanele au accesat anterior serviciul. Din numărul total de apelanți 200 au fost persoane cu dizabilități, 48 de apeluri au fost recepționate de la rudele persoanelor cu dizabilități, membrii comunității, în cazul a 24 apeluri persoanele nu fac parte din grupul de beneficiari ai serviciului.

II. Distribuția apelurilor, conform datelor după profilul teritorial.

Cele 163 apeluri din comunitate au fost recepționate din 29 raioane dintre care:

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

Raion (apeluri)	Raion (apeluri)
<ul style="list-style-type: none"> mun. Chișinău (50 apeluri) Leova (14 apeluri) Drochia (9 apeluri) Taraclia, Glodeni, Orhei (a câte 7 apeluri) Călărași, Fălești, Ialoveni, Bălți (a câte 6 apeluri) 	<ul style="list-style-type: none"> Sîngerei (5 apeluri) Strășeni, Florești, Edineț (a câte 4 apeluri) Șoldănești, Soroca, Briceni (a câte 3 apeluri) Cahul, Cantemir, Căușeni, Cimișlia, Criuleni, Rezina, Rîșcani (a câte 2 apeluri) Ungheni, Telenești, Nisporeni, Basarabeasca, Ocnița (a câte 1 apel)

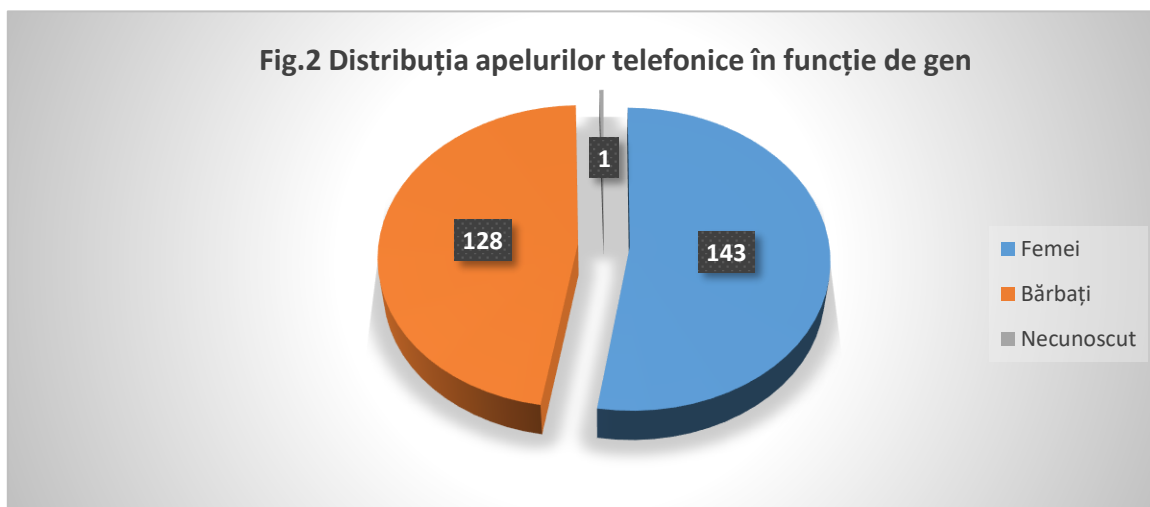
Apelurile parvenite din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD) și din cadrul Serviciilor sociale Locuința Protejată (LP) sunt distribuite în felul următor:

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"> CPTPD Bălți (58 apeluri) CPTPD Cocieri (5 apeluri) CPTPD Bădiceni (4 apeluri) 	<ul style="list-style-type: none"> LP din s. Pârlița, r-nul Bălți (25 apeluri) LP din or. Orhei (2 apeluri)

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

În luna iulie numărul apelurilor efectuate de femei a fost mai mare cu 6 % față de apelurile efectuate de bărbați. Astfel, din numărul total de 272 apeluri înregistrate, 143 apeluri (53%) au fost efectuate de către femei și 128 apeluri (47%) au fost efectuate de către bărbați. În cazul la 1 apel, identificarea genului apelanților nu a fost posibilă.

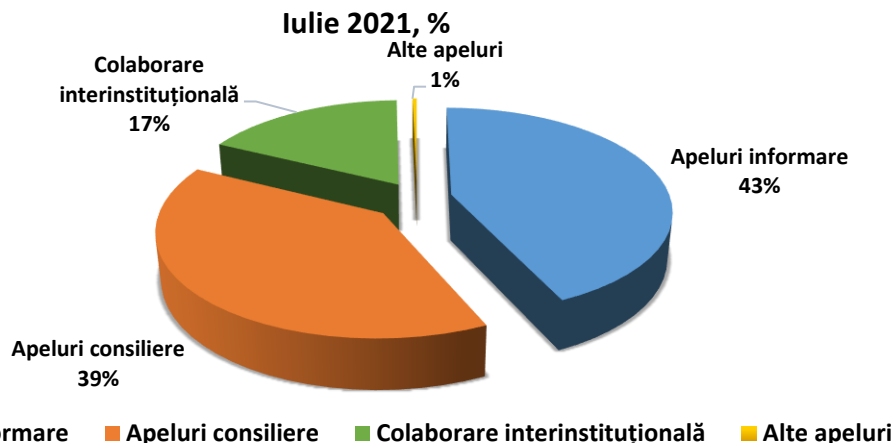


IV. Distribuția apelurilor, conform datelor în funcție de tipul de asistență.

Apelurile parvenite în luna iulie, au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de 272 apeluri preluate:

- ✓ în 106 apeluri (39%) apelanților a fost oferit *servicii de consiliere*, într-un identificarea posibilităților de soluționare a nevoilor și depășirea situațiilor dificile;
- ✓ în 117 apeluri (43%) a fost oferit *acces la informații* în diverse domenii fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- ✓ în 47 apeluri (17%) 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) –16 cazuri;
 - Asociații obștești naționale– 8 cazuri;
 - Centrele de Plasament Temporar pentru Persoane cu Dizabilități – 7 cazuri;
 - Consiliul Național Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă – 6 cazuri;
 - Structurile Teritoriale ale Casei Naționale de Asistență Socială – 5 cazuri;
 - Instituții medicale și Centrele Medicilor de Familie – 4 cazuri;
 - Centrul Republican Experimental de Protezare, Ortopedie, Reabilitare – 3 cazuri;
 - Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale – 2 cazuri;
 - Ministerul Educației, Culturii și Cercetării – 2 cazuri;
 - Sector de poliție – 1 caz;
 - Clinică medicală privată – 1 caz;
 - Regia Transport Electric al mun. Chișinău – 1 caz.
- ✓ în 2 apeluri (1%) - *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.3 Distribuția apelurilor în funcție de tipul de asistență pentru luna



DESCRIEREA APELURILOR DE PROFIL

I. Apeluri de informare

Conform datelor, pe parcursul lunii 43% apelanți (117 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"> • Spectru de servicii și prestații sociale destinate persoanelor cu dizabilități și modul de accesare ale acestora; • Solicitarea locuințelor sociale pentru persoanele cu dizabilități; • Criterii de eligibilitate privind acordarea ajutorului social/ procedura de calcul; • Condiții de acordare a ajutorului monetar; • Suport financiar suplimentar pensiei pentru limită de vârstă pentru persoane în etate; • Prevederi legale privind importul auto pentru persoane cu dizabilități și scutirea taxei de import; • Încadrarea în serviciul Asistență personală; • Posibilitatea de a beneficia de serviciile echipei mobile; • Solicitarea de încadrare în serviciu social Locuință Protejată; 	<ul style="list-style-type: none"> • Instituții abilitate pentru controlul activității instituțiilor medicale teritoriale/ Mecanism de sesizare a situațiilor de încălcare a drepturilor pacienților; • Procedura primară de determinare a gradului de dizabilitate; • Stabilirea gradului de dizabilitate pe termen nelimitat; • Condițiile reexaminării și/sau contestarea gradului de dizabilitate; • Servicii de reabilitare pentru copii cu dizabilități severe; • Asigurarea cu servicii de sănătate mintală în comunitate; • Asigurarea gratuită cu glucometru; • Condiții de repartizare a testelor pentru 	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilizarea localității, solicitare către autoritățile locale; • Răspunderea civilă și achitarea penalităților în cazul nedeclarării datelor privind informațiile din cererea pentru ajutor social; • Suport juridic în contestarea acțiunilor executorului judecătoresc; • Procedura de soluționare a conflictelor între beneficiari și angajații instituțiilor rezidențiale; • Procedura de a beneficia de serviciile Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat (CNAJGS); • Informații despre organizațiile neguvernamentale care oferă servicii de consultanță juridică; 	<ul style="list-style-type: none"> • Informații despre activitatea SATGPD • Posibilități de angajare în câmpul muncii a persoanelor cu dizabilități/date de contact ale organizațiilor ce oferă servicii de angajare asistată; • Procedura de înregistrare la ATOFM; • Respectarea legislației muncii pentru persoane angajate cu grad de dizabilitate; • Explicații în limbaj accesibil a termenilor

<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea cu echipament asistiv (scaune rulante simple/electrice, cârje, cârje pentru subraț, bastoane senzoriale); • Acces la servicii de reabilitare balneo- sanatoriale; • Solicitarea de servicii respiro; • Solicitarea serviciilor de îngrijiri paliative; • Suport financiar pentru recuperare post-operatorie; • Condițiile de plasare în azilurile de bătrâni; • Modalitatea de achitare a compensațiilor pentru transport; • Procedura și criteriile de eligibilitate pentru încadrare în serviciile de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități. 	<p>măsurarea glicemiei asigurate de către stat;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea cu prima medicală obligatorie a persoanei ce are la îngrijire o persoană cu gradul sever de dizabilitate; • Procedura de a beneficia de intervenție chirurgicală la ochi (cataractă); • Realizarea analizelor medicale post operatorii la domiciliul; • Solicitarea asistenței medicale primare la domiciliu; • Centrele de reabilitare pentru persoane adulte; • Proceduri de reabilitare post COVID; • Mecanism de plângere în cazul refuzului medicilor la internare; • Colaborarea multidisciplinară între medicul de familie și medicii specialiști; • Procedura de obținere gratuită a saltelelor anti escare; • Solicitarea de paturi funcționale pentru persoanele imobilizate în stare gravă; • Vaccinarea împotriva COVID 19, tipurile de vaccin, reacțiile post vaccin; • Solicitarea de produse de igienă (scutece); • Servicii de protezare la clinicile private; 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitarea serviciilor avocatului pentru elaborarea cererii de depunere a contestației la Curtea Supremă; • Facilități fiscale pentru persoanele care doresc să importe autovehicule; • Procedura de transfer din instituțiile rezidențiale în servicii comunitare; • Modalitatea de încheiere a unui contract de locațiune/date de contact birouri notariale din mun. Bălți; • Răspunderea penală pentru încălcarea legii; • Achitarea amenzilor pentru încălcarea regulamentului rutier; • Procedura de stabilirea a tutelei pentru persoane cu dizabilități psiho-sociale. 	<p>specifci ce țin de dizabilitate;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesul la muncă a beneficiarilor din instituțiile rezidențiale; • Traversarea frontierei în condițiile pandemiei COVID-19 și plasarea în regim de carantină; • Reguli de comportament și respectarea regulamentului instituțiilor rezidențiale de către beneficiari; • 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, Hospes Angelus; ANAS, MSMPS, CTAS, ANOFM, CNAM, DASPF.
---	---	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Tratatamentul medical în cadrul instituțiilor rezidențiale; • Informații cu privire la sănătatea publică, respectarea măsurilor de combatere a COVID-19. 		
--	---	--	--

II. Apelurile de consiliere

În perioada vizată, 39 % apelanți (106 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:

	INSTITUȚII REZIDENȚIALE
Gestionarea situațiilor acute/de criză:	<ul style="list-style-type: none"> • măsuri pe care le pot întreprinde pentru a soluționa conflictele cu colegii de odaie/partenerii de cuplu din instituție; • implicarea la necesitate a serviciilor de urgență poliția/ ambulanța în caz de amenințare pentru viața și siguranța persoanelor; • consilierea și ascultarea activă privind acceptarea evenimentelor traumatice din viață.
Condițiile de trai și ocupaționale din instituții:	<ul style="list-style-type: none"> • cum să obțină ajustarea condițiilor dorite de igienă personală, preferințelor alimentare; • 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 la muncă în comunitate și consilierea privind negocierea condițiilor de angajare în condiții de pandemie, relaționarea angajat-angajator.
Relația dintre beneficiari și angajați:	<ul style="list-style-type: none"> • suport prin medierea telefonică a conflictelor, situațiilor de discriminare/neînțelegere dintre angajații instituțiilor de plasament și beneficiari; • încurajarea viziunii bazate pe modelul social în abordarea sănătății mintale; • discuții de informare/schimbare de atitudini atât cu beneficiarii cât și angajații CTPD; • ajutorul pe care îl pot oferi unii beneficiari celor mai vulnerabili care nu-și cunosc sau nu sunt capabili să riposteze încălcărilor de drept.
Starea de sănătate:	<ul style="list-style-type: none"> • încurajarea de a administra medicamentele potrivit prescripțiilor medicale, cu raportarea simptomelor nefavorabile și efectelor adverse cauzate de medicamente, discutarea acestora cu medicul; • necesitatea monitorizării periodice a stării de sănătate; • informare privind factorii de agravare în anumite boli cronice/acute; • accentuarea respectării normelor de igienă personală și respectarea distanței sociale; • administrarea vaccinului anti COVID 19, reacțiile post vaccin; • discuții despre impactul nociv al abuzului de alcool și tutunului asupra comportamentului și asupra stării de sănătate în general;

Gestionarea bunurilor personale:	<ul style="list-style-type: none"> • gestionarea spațiului personal și resurselor financiare; • informarea beneficiarilor privind schimbul de bunuri dintre beneficiari și angajați în favoarea anumitor favoruri (ex: beneficiarii schimbă produsele de igienă, oferite de instituție, pe țigări);
Dezinstituționalizare:	<ul style="list-style-type: none"> • analiza de comun acord a posibilităților de trai în comunitate, viziunea apelanților despre traiul în comunitate, menținerea contactului cu rudele și persoanele apropiate din comunitate; • consilierea apreciativă, încurajarea comportamentelor funcționale/ reușitelor individuale ale apelanților.
COMUNITATE	
Starea de sănătate:	<ul style="list-style-type: none"> • stări de neliniște legate de soluționarea problemelor legate de simptome grave de sănătate; administrarea vaccinului anti COVID, frica de efectele adverse ale vaccinului; • impedimente în efectuarea unor investigații medicale suplimentare; • percepția proprie asupra bolii, imaginea de sine în situație de boală; • ghidarea privind procesul de stabilire a gradului de dizabilitate; • lipsa resurselor financiare pentru realizarea intervențiilor chirurgicale complexe; • lipsa echipamentelor (paturi funcționale, saltele anti-escare) produselor de igienă (scutece) pentru îngrijirea persoanele cu gradul sever de dizabilitate cu probleme grave de sănătate; • epuizarea emoțională a rudelor ce au în îngrijire persoane cu gradul sever de dizabilitate cu probleme grave de sănătate; solicitarea de servicii respiro.
Relații de cuplu:	<ul style="list-style-type: none"> • încurajări de a menține o relație de încredere și tolerantă în același timp; • responsabilizarea în activități zilnice; • relații disfuncționale/control excesiv, situații de abuz emoțional/ violență, sentimente de gelozie; • dificultăți de incluziune a persoanei cu dizabilitate ce face parte din familie (copil/adult); • acceptarea incluziunii, încadrarea în activități potrivit vârstei cronologice și abilităților; • crearea relațiilor de colaborare cu toți membrii familiei extinse; • școlarizare, profesionalizare, nevoia de ghidare și suport în soluționarea grijilor cotidiene.
Angajare și loc de muncă:	<ul style="list-style-type: none"> • impedimente privind adaptarea la locul de muncă a persoanei cu dizabilitate; • dificultăți de a identifica un loc de muncă.
Persoane în etate:	<ul style="list-style-type: none"> • suplinirea nevoii de comunicare și suportului emoțional insuficient din partea comunității; • ghidarea către servicii sociale și medicale de specialitate; • lipsa serviciilor medicale de îngrijire la domiciliul a persoanelor în etate cu probleme grave de sănătate.

II Apeluri de colaborare interinstituțională

Pe parcursul lunii, la SATGPD, 47 apeluri (17%) din cazuri s-a intervenit prin colaborare interinstituțională. Unele dintre aceste cazuri sunt descrise în cele ce urmează:

CAZURI de colaborare interinstituțională	
1	<p>Caz Glodeni</p> <p>Apelantul a comunicat că a primit o scrisoare de la executorul judecătoresc prin care este informat că trebuie să achite o sumă de 2500 lei amendă. A solicitat suport pentru a i se explica pentru ce este necesar să achite datoria dată (nu înțelegea ce este scris în document), cum va achita datoria, și dacă i se va extrage de pe card din contul pensiei.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Consilierul a solicitat apelantului să expedieze scrisoare prin Viber. Urmare analizei documentului consilierul a luat legătura cu executorul judecătoresc și i s-a comunicat faptul că persoană este dizabilități și i s-au solicitat clarificări referitor la cauza pentru care a fost amendat, modul de plată a amenzii și perioada în care poate achita amenda.</p> <p>Urmare a discuției cu executorul judecătoresc s-a convenit că el va contacta persoana și îi va explica în limbaj ușor de înțeles referitor la faptul pentru ce a fost amendat, perioada și modalitatea de achitare. Ulterior a revenit apelantul cu apel prin care a comunicat că a avut o întâlnire cu executorul judecătoresc și că i-a fost redusă amendă de la 2500 lei la 190 lei. I s-a comunicat că penalitatea a fost anulată. Apelantul a fost încurajat să acționeze în limitele legale în continuare pentru a evita amenzile.</p>
2	<p>Caz Ungheni</p> <p>Apelanta a comunicat că soțul său este încadrat în gradul sever de dizabilitate, deoarece starea de sănătate a persoanei se agravează de la o zi la alta din cauza problemei de sănătate are nevoie în mod urgent pentru el de pat funcțional și saltea anti escare.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Pentru a identifica pat funcțional și saltea anti escare consilierul serviciului a telefonat la: Hospes Angelus, Hospices of Hope Moldova, Armata Salvării, Centrul Emanuel, Asociația Invalizilor din Moldova, CREPOR. Organizațiile care au fost contactate ne-au comunicat că la moment nu dispun de paturi funcționale. Consilierul a identificat o persoană fizică care dispune de un pat funcțional și ar dori să-l ofere unei persoane care are nevoie de el.</p> <p>Deoarece persoana se afla peste hotarele țării s-a stabilit că la revenirea în țară consilierul va lua legătura cu el pentru a discuta modalitatea de a oferi patul soțului aplanatei. Referitor la saltea anti escare, la CREPOR ni s-a comunicat că persoana ar putea beneficia de salteaua dată. Este nevoie să se prezinte actele necesare. Informația dată a fost comunicată apelantei astfel s-a stabilit că ea va începe pregătirea actelor necesare pentru a beneficia de saltea anti escare de la CREPOR, iar în luna august consilierul va facilita ca să obțină și pat funcțional.</p>
3	<p>Caz Leova</p> <p>Apelantul a comunicat că se află în or. Leova la Structura teritorială a CNDDCM pentru a depune dosarul pentru reexpertizarea gradului de dizabilitate, dar din cauza că medicul de familie din comunitate ni i-a aplicat o ștampilă , dosarul nu a fost acceptat. Persoana era indignată de acest fapt și nu știa cum să procedeze, deoarece medicul de familie din comunitate era în concediu.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Consilierul a luat legătura telefonică cu asistenta medicală din comunitatea apelantului și a discutat situația sesizată de apelant. Aceasta ne-a confirmat că medicul este în concediu și este plecat peste hotare, dar în perioada dată ei conlucrează cu Centrul medicilor de familie din com. Iargara și apelantul poate să meargă la ei pentru ai aplica ștampila pe fișa medicală. Informația dată i –a fost comunicată apelantului. Acesta ne-a comunicat că nu va merge la Iargara, deoarece nu are bani de drum și el solicita să vină medicul de familie din Iargara la Leova ca să-i aplice ștampila necesară pe fișa medicală, în caz contrar el a amenințat că se va</p>

	<p>sinucide. Consilierul i-a oferit suport psihologic apelantului pentru ași gestiona emoțiile negative și-a controla furia. Astfel în urma ședinței de consiliere, apelantul a mers la Centrul medicilor de familie din com. Iargara i-a fost aplicată ștampila necesară și în aceeași zi a depus dosarul pentru reexpertizarea gradului de dizabilitate la Structura teritorială a CNDDCM.</p>
4	<p>Caz Bălți Apelanta a dorit să se consulte referitor la datoriile pentru agentul termic. Are o datorie mare (18.240 lei), pentru care CET-NORD a atacat-o în judecată. Urmare judecării s-a decis să achite câte 240 lei lunar. A comunicat că executorul judecătoresc îi solicită să achite suma de 7800 lei, inclusiv și taxele pentru serviciile sale. Apelanta comunică că are pensia în sumă de 1600 lei și nu reușește să achite toate datoriile, reieșind din faptul că o bună parte din bani se duc pe medicamente.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD: Consilierul a luat legătura cu executorul judecătoresc Aceasta a comunicat că penalitatea apelantei este prea mare, astfel suma pe care o achită apelanta lunar de 240 lei nu va permite achitarea totală a datoriei de 18.240 lei în termen de 3 ani, astfel CET NORD din nou o va ataca în judecată pentru neachitare. Executorul judecătoresc a insistat ca apelanta să achite pe contul său datoria, de asemeni a comunicat că proprietatea apelantei poate fi pusă sub arest dacă nu va achita datoria. Consilierul a discutat cazul dat cu un jurist, astfel s-a stabilit că apelantei nu i se poate pune sub arest apartamentul dacă nu achită facturile în întregime, și are în continuare datorii. Apelantei i s-a comunicat această informație. S-a convenit cu aceasta că va achita datoriile pe contul executorului judecătoresc în continuare în sumă de 240 lei și suplimentar va apela la DASPF pentru a verifica dacă este activă cererea pentru ajutorul pentru perioada rece al anului și ulterior să achite o sumă mai mare pentru datorii.</p>
5	<p>Apel Rezina Apelanta persoană cu gradul mediu de dizabilitate, imobilizată din cauza că și-a fracturat un picior. Comunică că beneficia de ajutor social deoarece pensia ei este în valoare de 1000 lei. A fost anunțată că i-a fost sistat ajutorul social și ca să fie prelungită cererea este nevoie să se prezinte la primărie cu actele. Persoana este stresată deoarece primăria este în altă localitate, iar ea fiind imobilizată la pat nu poate să se deplaseze ca să depună actele și cererea.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD: Consilierul serviciului a lua legătura cu asistentul social din comunitate pentru a discuta cazul și a identifica soluții. Astfel în urma intervenției s-a decis că va fi trimis lucrătorul social din comunitate la aplanată ca să semneze cererea și respectiv să ia actele și să le depună la primărie pentru ai prelungi cererea ca să beneficieze de ajutor social.</p>
6	<p>Apel Chișinău Apelantul persoană cu dizabilitate locomotorii, utilizator de premergător, a sesizat situația prin care două troleibuze de pe ruta nr. 28 din or. Chișinău nu l-au luat. Șoferii n-au dorit să coboare platforma retractabilă pentru acces.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD: Consilierul a luat legătura cu reprezentanții Regiei transport electric al mun. Chișinău s-a sesizat problema expusă de apelant. Ulterior consilierul a fost contactat de către reprezentanții instituției și i s-a comunicat că șoferii care nu i-au dat posibilitatea persoanei să urce în transport au fost sancționați disciplinar de asemenea se va discuta cu toții șoferii ca să nu se repete asemenea situații.</p>
7	<p>Caz Centrului de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități Apelantul persoană utilizator de scaun rulant, solicită să afle dacă are dreptul să discute cu rudele sale de la telefonul fix din biroul asistentelor medicale. S-a adresat către acestea cu solicitarea de a discuta cu mama sa, la care i s-a răspuns ca din cauza pandemiei nu li se permite, iar dacă dorește sa comunice cu rudele pot utiliza telefonul de la asistentul social,</p>

	<p>din birou. Biroul asistentului social se află la etajul 2, iar instituția nu are ascensor cu care să se ridice și din cauza dată nu poate discuta cu mama.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Consilierul a discutat cu asistentul social din instituție problema sesizată. În contextul în care instituția nu poate asigura condiții de accesibilitate ca persoană să se ridice la etajul doi pentru a discuta din cabinetul asistentului social, este nevoie de adaptare rezonabilă a spațiului astfel creându-le condiții beneficiarilor să comunice cu rudele fără a se ridica la etajul 2. Asistentul social ne-a asigurat că va discuta problema dată cu asistentele medicale și vor încerca să identifice o soluție cât mai optimă în favoarea beneficiarului. Cazul va fi monitorizat de către consilierul serviciului.</p>
8	<p>Caz Edineț</p> <p>Apelanta a comunicat că sora sa în vârstă de 33 ani „are probleme cu capul” dar nu are stabilit grad de dizabilitate. Sora apelantei are dezvoltată un limbaj simplu, are abilități de auto deservire, când se supără face crize de isterie. Nu a frecventat școala. Părinții din lipsă de bani nu i-au stabilit gradul de dizabilitate din copilărie. A solicitat suport ca sa-i fie stabilit gradul de dizabilitate surorii sale.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Apelante i s-a comunicat care este procedura de stabilire a gradului de dizabilitate și care sunt actele necesare de perfectat. De asemenea consilierul a luat legătura telefonică cu medicul de familie din comunitate și au discutat cazul apelantei. Urmare discuției s-a stabilit că va fi inițiată procedura de perfectare a dosarului pentru stabilirea gradului de dizabilitate. Ulterior apelanta a revenit cu apel prin care a comunicat că au început pregătirea dosarului pentru stabilirea gradului de dizabilitate, au efectuat analize medicale, vizite la medicii de profil și urmează să fie sora internată la spitalul de psihiatri din Bălți pentru stabilirea diagnozei. A mulțumit consilierilor pentru suport.</p>
9	<p>Apel Chișinău</p> <p>Apelanta a comunicat că suferă de diabet zaharat tip 2. Administrează insulina de 5 ori în zi. Comunică că se deserveste la un centru medical privat ce oferă servicii de medicină de familie. I s-a oferit doar 150 de teste pentru măsurarea glicemiei. Comunică ca persoanelor cu diabet zaharat din sectorul Buiucani li s-a oferit câte 300 de teste, iar la Botanica câte 1000 de teste. Vrea să afle de ce sunt repartizate în felul dat testele și câte ea trebuie să primească de facto.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Consilierul a luat legătura telefonică cu reprezentantul MSMPS care ne-a comunicat că conform ordinului nr. 529 din 7 iunie 2021 a MSMPS persoanelor le vor fi repartizate testele de glicemie după următorul criteriu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 850 teste, persoanelor ce suferă de diabet zaharat tip 1, tratat cu insulină; ▪ 300 teste, persoanelor ce suferă de diabet zaharat tip 2, tratat cu insulină; ▪ 100 teste persoanelor ce suferă de diabet zaharat tip 2, care nu administrează insulina. <p>Informația dată a fost comunicată apelantei, astfel apelanta a presupus că cei de la centrul medical i-au oferit 150 de teste dar au pus-o să semneze pentru 300. Pentru a clarifica situația dată consilierul a luat legătura reprezentanții administrației centrului medical. Administrația instituției ne-a comunicat că beneficiarii care se deservesc la ei li s-au oferit teste pentru măsurarea glicemiei procurate de direcția Sănătății a mun. Chișinău. În următoarele zile vor lua legătura cu CMF Ciocana și vor ridica testele procurate din bugetul MSMPS și astfel vor începe distribuția testelor pacienților conform ordinului nr. 529 al MSMPS din 07 iunie 2021. Informația dată a fost comunicată apelantei. I s-a comunicat că va merge la centrul medical și va ridica 300 de teste pentru un an conform diagnozei pe care o are, diabet de tipul 2 cu utilizarea insulinei.</p>

<p>10</p>	<p>Apel Glodeni Apelantul, persoană încadrată în grad moderat de dizabilitate solicită să afle de ce în certificatul de dizabilitate de anul acesta i s-a modificat cauza dizabilității din accident de muncă în afecțiune generală.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD: Consilierul serviciului a discutat cu reprezentanții CNDDCM cazul apelantului. Urmare verificării dosarului apelantului s-a constatat că n-a fost anexat la dosarul din anul curent Procesul verbal privind accidentul de muncă. Astfel nu s-a constatat cauza corespunzătoare. Pentru a soluționa situația, apelantul i s-a comunicat că este nevoie să se prezinte personal la CNDDCM sau să depună o Cerere în formă liberă cu expunerea problemei la ghișeul unic de colectare a dosarelor cu cotorul și ultimul certificat de dizabilitate (ambele în original) și copia procesului verbal de constatare a accidentului de muncă. De asemeni a fost informat despre procedura de contestare a gradului de dizabilitate în contextul în care nu este de acord cu cel care i-a fost stabilit.</p>
<p>11</p>	<p>Apel Strășeni Apelanta persoană cu gradul accentuat de dizabilitate, a comunicat că dorește să facă cursuri de profesionalizare ANOFM și are nevoie de certificat medical privind starea sănătăți (control profilactic). A trecut acest control, însă nu i se semnează certificatul de către directorul adjunct din motiv că apelanta refuză vaccinarea anti-COVID 19. Solicită suport în obținerea certificatului dat, fără de care nu este acceptată la cursurile ANOFM.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD: Consilierul serviciului a discutat cu medicul șef al Centrul Medicilor de Familie, acesta a comunicat că vaccinarea nu este obligatorie, dar a refuzat să semneze certificatul apelantei din motiv că în data de 20.07.21 a fost adoptat Ordinul 687 al MSMPS, prin care medicii de familie sunt obligați să încurajeze populația la vaccinare, iar apelanta ar refuza vaccinarea. I s-a comunicat că legile în vigoare nu obligă persoanele să se vaccineze, în lege se specifică acestea cu titlu de recomandare. D-ul n-a fost de acord și a solicitat să fie aprobarea MSMPS pentru semnarea certificatului. S-a discutat cu Consultantul principal al MSMPS, urmare discuției s-a convenit că la moment situația epidemiologică se înrăutățește, iar refuzul neîntemeiat al vaccinării expune persoana unui risc suplimentar. S-a făcut trimitere la deciziile comisiei excepționale în sănătate publică și către șeful acestei comisii dl Alexandru Guțu pentru consultații suplimentare, pentru a ne convinge despre necesitatea vaccinării. De asemeni a invocat argumentul creșterea numărului de infectare cu noua tulpină Covid-Delta. Informațiile date i s-au comunicat apelantei, care a decis că va apela pentru consultație la un avocat Promo-Lex deoarece consideră că în cazul dat i se încalcă dreptul ei la muncă. Cu apelanta s-a discutat despre necesitatea de administrare a vaccinului anti COVID 19.</p>

ACTIVITĂȚI DE MANAGEMENT REALIZATE ÎN LUNA IULIE:

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 raportului lunar al SATGPD.
5. Elaborarea raportului semestrial privind activitatea SATGPD.
6. Selectarea a doi candidați pentru funcția de consilier la SATGPD (analiza CV-urilor, desfășurarea interviurilor de angajare, elaborarea procesului verbal de selectare a candidaților, angajarea consilierilor).
7. Desfășurarea sesiunilor de instruire a noilor angajați la funcția de consilieri ai SATGPD.
8. Elaborarea prezentării pentru instruirea operatorilor Serviciul 112, privind specificul activității SATGPD.
9. Participarea la ședința de lucru cu reprezentanții Validity Foundation, discutarea problemelor cu care se confruntă persoanele cu dizabilități în instanțele de judecată.
10. Participarea la training-ul „Managementul bazat pe rezultate” organizat Alianța ONG-urilor active în domeniul Protecției Sociale a Copilului și Familiei (APSCF) în perioada 13-14 iulie.
11. Promovarea serviciului pe platformele online.

CONCLUZII:

1. În perioada vizată raportării o parte din apeluri au vizat situația epidemiologică curentă, reoferindu-se la întrebări despre administrarea vaccinului anti COVID 19, obligativitatea acesteia, riscuri. Au fost raportate cazuri din cadrul instituțiilor medicale unde nu se oferea rețete pentru medicamente compensate sau anumite certificate de control profilactic în lipsa vaccinului anti-Covid.
2. Se menține constantă solicitarea produselor de igienă (scutece) pentru persoanele cu dizabilități severe sau persoane în etate imobilizate. Astfel reiterăm din nou necesitatea dezvoltării unui program la nivel de stat de asigurare cu scutece a persoanelor cu grad sever de dizabilitate, persoanelor în etate.
3. Pe parcursul lunii s-a atestat o creștere a apelurilor prin care s-a solicitat paturi funcționale și saltele anti escare pentru persoanele cu grad sever de dizabilitate cu probleme grave de sănătate, echipament strict necesar pentru a oferi posibilitate persoanelor a fi îngrijite calitativ. Astfel s-a constatat că paturi funcționale sunt oferite doar din donații prin intermediul organizațiilor de caritate, dar din cauza situației epidemiologice din lume în anul 2020-2021 nici organizațiile de caritate nu dispun la moment de echipamentul dat. Referitor la saltele anti escare, sunt oferite prin intermediul CREPOR doar că sunt în număr limitat și nu acoperă cererea.
4. Persoanele cu dizabilități sau membrii familiilor în care este o persoană cu dizabilitate întâmpină dificultăți pentru a obține aparate asistive (scaune rulante, bastoane, premergătoare) din lipsa unui mecanism clar de informare referitor la procedura de solicitare, actele necesare pentru perfectarea cererii de solicitare, instituțiile abilitate de a oferi aparatele necesare.
5. Persoanele cu dizabilități comunică despre dificultățile majore cu care se confruntă în accesarea serviciilor de reabilitare la instituțiile de profil, rândurile de așteptare pentru a beneficia de serviciile de reabilitare sunt mari.
6. 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.
7. 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.

8. S-a identificat un număr crescut a apelurilor prin care se solicită serviciu de asistență personală pentru persoanele cu dizabilități. Din cauza reducerii bugetului pentru serviciul dat în multe raioane se atestă o creștere a numărului de cereri care nu pot fi acoperite. Astfel persoanele cu grad de dizabilitate sever care necesită îngrijire și supraveghere sunt lipsite de dreptul de a avea calitate a vieții decentă.
9. Lipsa condițiilor de accesibilitate fizică pentru persoanele cu dizabilități locomotorii constituie în continuare o dificultate în accesarea serviciilor atât de la instituțiile publice cât și cele private.
10. Persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale plasate în instituții se confruntă în continuare 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.

Ludmila Malcoci _____
Dr. hab. profesor cercetător

Director Executiv Keystone Moldova

Director Regional KHSI pentru Europa Centrală și de Est

Data: 05 august 2021