



**RAPORT LUNAR DE ACTIVITATE  
AUGUST 2021**

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

**0 800 10 808**

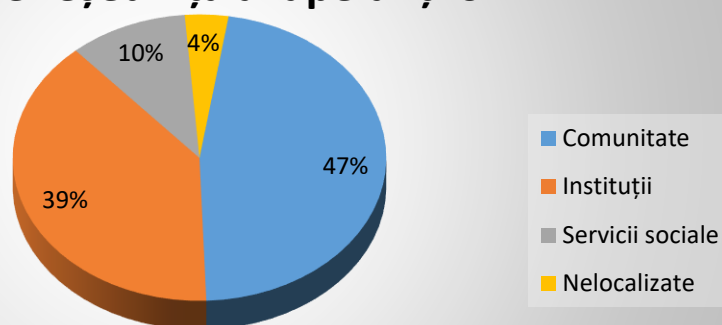
Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități **080010808** este un serviciu național pentru a oferi sprijin persoanelor cu dizabilități care necesită protecție, suport și informare. Acest serviciu a fost lansat în ianuarie 2017 de Asociația Keystone Moldova fiind finanțat 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 august 2021, la SATGPD au fost recepționate în total **292** apeluri. Din numărul total, 137 apeluri (47%) sunt din comunitate, 114 apeluri (39%) sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte și copii), 30 apeluri (10%) din serviciile sociale de tip Locuință protejată și Casă Comunitară. În cazul a 11 apeluri (4%) locația nu a fost posibil de determinat.

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

	<b>Numărul apelurilor parvenite după localizare</b> <i>(din comunitate și instituții rezidențiale)</i>	<b>Unice</b> <b>(apeluri)</b>	<b>Repetate</b> <b>(apeluri)</b>	<b>TOTAL</b> <b>(apeluri)</b>
1	1.Comunitate	107	30	137
2	2. Comunitate (Locuințe Protejate, Case Comunitare)	15	15	30
3	3. CTPPD– Centre de Plasament temporar pentru persoane (adulte/copii) cu dizabilități	55	59	114
4	4. Necunoscute (apeluri de la persoane anonime, de obicei nu se reușește a identifica date cu caracter personal, fiind apeluri foarte scurte ca durată)	11	0	11
	<b>TOTAL (apeluri)</b>	<b>188</b>	<b>104</b>	<b>292</b>

**Fig.1 Distribuția apelurilor în funcție de mediu de reședință al apelanților**



**I. Distribuția apelurilor, conform datelor după profilul apelanților.**

În luna august curent au fost înregistrate 92 apeluri primare (32% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD, alte 200 apeluri (68% din totalul apelurilor) sunt repetate, persoanele au accesat anterior serviciul. Din numărul total de apelanți, 236 au fost persoane cu dizabilități, 27 de apeluri au fost recepționate de la rudele persoanelor cu dizabilități, membrii comunității, în cazul a 29 apeluri persoanele nu fac parte din grupul de beneficiari ai serviciului.

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

Cele 137 apeluri din comunitate au fost recepționate din 26 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 (41 apeluri)</li> <li>Călărași (15 apeluri)</li> <li>Orhei (10 apeluri)</li> <li>Rîșcani (9 apeluri)</li> <li>Glodeni, Ungheni (a câte 8 apeluri)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soroca (5 apeluri)</li> <li>Bălți, Cahul, Ceadr-Lunga, (a câte 4 apeluri)</li> <li>Căușeni, Cimișlia, Sîngerei (a câte 3 apeluri)</li> <li>Edineț, Hîncești, Ialoveni, Leova, Ocnița, Fălești, Strășeni (a câte 2 apeluri)</li> <li>Anenii Noi, Criuleni, Drochia, Florești, Șoldănești, Comrat (a câte 1 apel)</li> </ul>

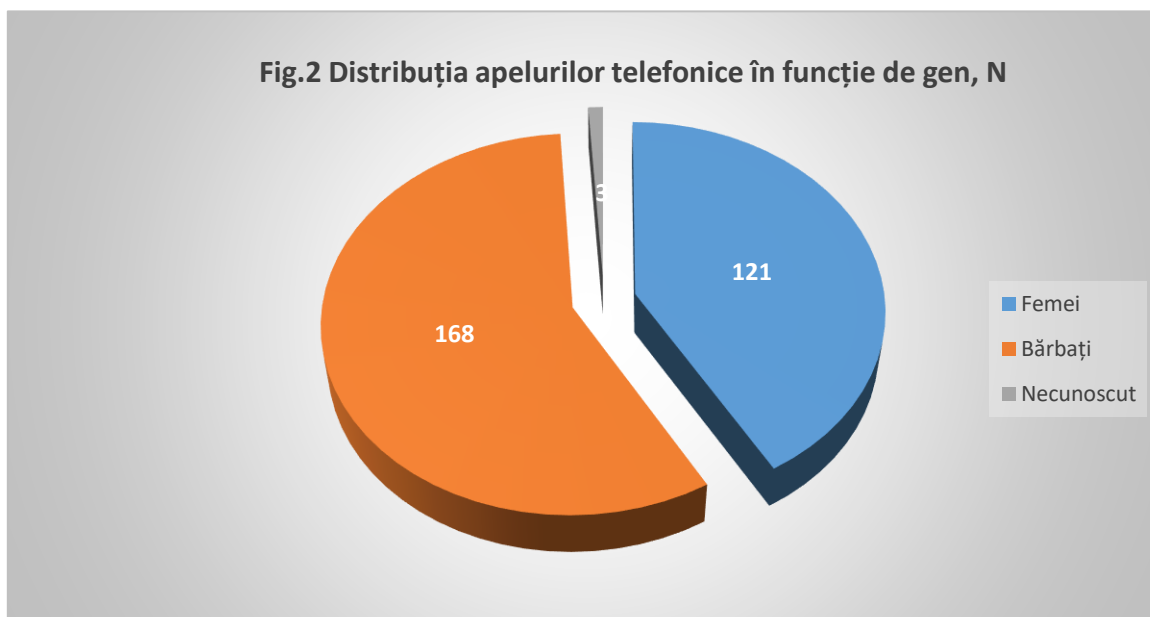
Apelurile parvenite din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD) și din cadrul Serviciilor sociale Locuința Protejată (LP) sunt distribuite în felul următor:

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 (87 apeluri)</li> <li>CPTPD Bădiceni (20 apeluri)</li> <li>CPTPD Cocieri (6 apeluri)</li> <li>CPTPD Orhei (1 apel)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LP din s. Pârlița, r-nul Bălți (18 apeluri)</li> <li>LP nr2 Cocieri (10 apeluri)</li> <li>LP din or. Orhei (2 apeluri)</li> </ul>

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

În luna august numărul apelurilor efectuate de bărbați a fost mai mare cu 16% față de apelurile efectuate de femei. Astfel, din numărul total de 292 apeluri înregistrate, 121 apeluri (42%) au fost efectuate de către femei și 168 apeluri (58%) au fost efectuate de către bărbați. În cazul la 3 apeluri, identificarea genului apelanților nu a fost posibilă.



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

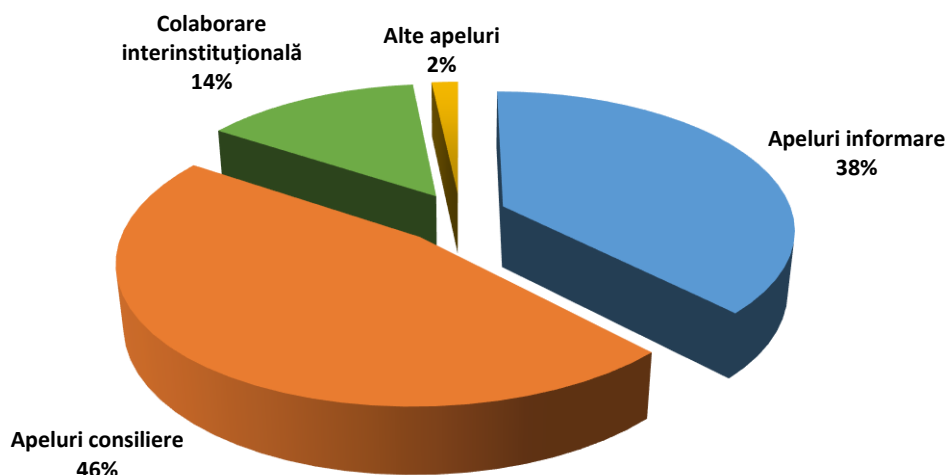
Apelurile parvenite în luna august, au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de 292 apeluri preluate:

- ✓ în 136 apeluri (46%) apelanților a fost oferit *servicii de consiliere*, într-un identificarea posibilităților de soluționare a nevoilor și depășirea situațiilor dificile;
- ✓ în 110 apeluri (38%) a fost oferit *acces la informații* în diverse domenii fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- ✓ în 41 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:

- Centrele de Plasament Temporar pentru Persoane cu Dizabilități – 13 cazuri;
- Structurile Teritoriale de Asistență Socială (APL I/APL II) – 11 cazuri;
- Asociații obștești naționale – 8 cazuri;
- Consiliul Național Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă – 5 cazuri;
- Structurile Teritoriale ale Casei Naționale de Asistență Socială – 3 cazuri;
- Instituții medicale și Centrele Medicilor de Familie – 3 cazuri;
- Centrul Republican Experimental de Protezare, Ortopedie, Reabilitare – 3 cazuri;
- Locuințe Protejate – 3 cazuri;
- Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale – 2 cazuri;
- Ministerul Educației, Culturii și Cercetării – 1 caz;
- Sector de poliție – 3 cazuri;
- Operator de telefonie Moldtelecom – 1 caz;
- Rețelele Electrice de Distribuție Nord – 1 caz;
- Local de agrement – 1 caz.

✓ în 5 apeluri (2%) - *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 August 2021, %**



## DESCRIEREA APELURILOR DUPĂ PROFIL

### I. Apeluri de informare

Conform datelor, pe parcursul lunii 38% apelanți (110 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>• Spectrul de servicii și prestații sociale destinate persoanelor cu dizabilități și modul de accesare ale acestora;</li> <li>• Recalcularea pensiilor pentru limita de vârstă;</li> <li>• Indiciile de indexare a pensiilor și alocațiilor în anul 2021;</li> <li>• Procedura de calcul a concediilor pentru incapacitate temporară de muncă și termenii de achitare;</li> <li>• Procedura de depunere a dosarelor în regim online la CNAS;</li> <li>• Condiții de acordare a pensiei de urmaș;</li> <li>• Solicitarea locuințelor sociale pentru persoanele cu dizabilități;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitare servicii de îngrijire la domiciliului;</li> <li>• Solicitare servicii de îngrijire paleative;</li> <li>• Procedura de spitalizare a persoanelor infectate cu COVID 19;</li> <li>• Solicitare pentru a fi oferite gratuit în CMF și spitale măști de protecție și bahile;</li> <li>• Procedura de a beneficia de protezare de șold;</li> <li>• Refuzul medicilor de a-i oferi îndreptare la controlul profilactic pe motivul că nu este vaccinată anti-COVID;</li> <li>• Procedura primară de determinare a gradului de dizabilitate;</li> <li>• Condițiile stabilirii gradului de dizabilitate pe termen nelimitat;</li> <li>• Condițiile reexaminării și/sau contestarea gradului de dizabilitate;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilizarea localității, solicitare către instituții private;</li> <li>• Răspunderea civilă și achitarea penalităților în cazul nedeclarării datelor privind informațiile din cererea pentru ajutor social;</li> <li>• Achitarea impozitelor de venit de către persoanele 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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitare de angajare în câmpul muncii;</li> <li>• Informații privind accesul gratuit la serviciile de TV digitală;</li> <li>• Lipsa accesului la Internet în instituțiile rezidențiale;</li> <li>• Condițiile de a beneficia de reducere la perfectarea pașapoartelor;</li> <li>• Modificarea contractelor pentru telefonie fixă;</li> <li>• Informații despre activitatea SATGPD;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterii de eligibilitate privind acordarea ajutorului social/ procedura de calcul;</li> <li>• Condiții de acordare a ajutorului monetar;</li> <li>• Suport financiar suplimentar pensiei pentru limită de vârstă pentru persoane în etate;</li> <li>• Încadrarea în serviciul Asistență personală;</li> <li>• Posibilitatea de a beneficia de serviciile echipei mobile;</li> <li>• Solicitarea de încadrare în serviciul social Locuință Protejată;</li> <li>• Condiții de accesare a indemnizației lunare pentru creșterea copilului;</li> <li>• Asigurarea cu echipament asistiv (scaune rulante electrice);</li> <li>• Acces la servicii de reabilitare balneo-sanatoriale;</li> <li>• Condițiile de plasare în azilurile de bătrâni;</li> <li>• Procedura și criteriile de eligibilitate pentru încadrare în serviciile de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condițiile pentru examinarea medicală la domiciliu pentru stabilirea primară a gradului de dizabilitate;</li> <li>• Asigurarea cu servicii de sănătate mintală în comunitate;</li> <li>• Costul primei medicale obligatorii;</li> <li>• Informații privind lista medicamentelor compensante;</li> <li>• Centrele de reabilitare pentru persoane adulte;</li> <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 saltelelor anti escare;</li> <li>• Solicitarea de paturi funcționale pentru persoanele imobilizate în stare gravă;</li> <li>• Solicitarea de produse de igienă (scutece);</li> <li>• Vaccinarea împotriva COVID-19, tipurile de vaccin, reacțiile post vaccin;</li> <li>• Regimul de carantină pentru persoanele ce intră în țară.</li> <li>• Informații cu privire la sănătatea publică, respectarea măsurilor de combatere a COVID-19.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedura de a beneficia de serviciile Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat (CNAJGS);</li> <li>• Informații despre organizațiile neguvernamentale care oferă servicii de consultanță juridică;</li> <li>• Facilități fiscale pentru persoanele care doresc să importe autovehicule;</li> <li>• Procedura de transfer din instituțiile rezidențiale în servicii comunitare;</li> <li>• Modalitatea de încheiere a unui contract de locațiune;</li> <li>• Răspunderea penală pentru încălcarea legii;</li> <li>• Procedura de stabilirea a tutelei pentru persoane cu dizabilități psiho-sociale.</li> <li>• Date de contact a instanțelor de judecată;</li> <li>• Date de contact mediatorii.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedura de înregistrare la ATOFM;</li> <li>• Explicații în limbaj accesibil a termenilor specifici ce țin de dizabilitate;</li> <li>• Accesul la muncă a beneficiarilor din instituțiile rezidențiale;</li> <li>• Traversarea frontierei în condițiile pandemiei COVID-19 și plasarea în regim de carantină;</li> <li>• Reguli de comportament și respectarea regulamentului instituțiilor rezidențiale de către beneficiari;</li> <li>• Date de contact de la instituții ale statului și OSC: CDPD, AO Motivație, HOSPIS Angelus; ANAS, MSMPS, CTAS, ANOFM, CNAM, DASPF.</li> </ul>
--	---	--	---

## II. Apeluri de consiliere

În perioada vizată, 46 % apelanți (136 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 - urmare</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Servicii medicale și starea de sănătate – nemulțumirea persoanelor în cazul stabilirii și/sau</i></li> </ul>

<p>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 pentru beneficiarii instituțiilor rezidențiale, suportă cu greu restricțiile stabilite. 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.</li> <li>• <i>Condițiile de trai din instituții</i> - managementul situațiilor conflictuale în relaționarea angajat-beneficiar. Îmbunătățirea condițiilor de trai în instituție, discuții privind calitatea mâncării, insuficiența produselor de igienă.</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>contestării gradului de dizabilitate. Imposibilitatea de asigurare cu echipamente asistive, echipamente de îngrijire și produse de igienă. Accesul limitat la investigații medicale performante. Refuzul medicilor de a oferi anumite certificate sau îndreptări la medicii de profil din cauză că persoana nu este vaccinată anti COVID. Dificultatea de accesare a serviciilor medicale din cauza lipsei condițiilor de accesibilitate.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>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.</i></li> <li>• <i>Servicii sociale și condiții de trai</i> – Dificultatea persoanelor în etate de a se face auziți atunci când solicită suport. Lipsa serviciilor de suport în comunitate pentru persoanele în etate și cele cu dizabilități. Identificarea unor persoane de suport din comunitate. Asigurarea necesităților curente cu produse de igienă, suport financiar pentru reparații.</li> <li>• <i>Gestionarea situațiilor de criză</i> – necesitatea spitalizării persoanei în stare gravă cu multiple probleme de sănătate; situații de abuz în care abuzatorul este persoana cu dizabilități iar mama este victima;</li> <li>• <i>Angajare și loc de muncă</i> - dificultăți de a identifica un loc de muncă pentru persoane cu dizabilități de intelect și cele cu probleme de sănătate mintală. Impedimente privind adaptarea la locul de muncă a persoanei cu dizabilitate;</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, 41 apeluri (14%) din cazuri s-a intervenit prin colaborare interinstituțională. Unele dintre aceste cazuri sunt descrise în continuare:



CAZURI care au necesitat colaborare interinstituțională	
1	<p><b>Caz Orhei</b>  Apelantul persoană cu gradul sever de dizabilitate, din cauza problemelor grave de sănătate pe care le are, practic nu se deplasează și are nevoie de suportul altei persoane. A informat consilierul că a depus cerere pentru a fi încadrat în serviciul de asistent personal, dar deocamdată nu s-a luat nici o decizie în acest sens.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  Consilierul a luat legătura telefonică cu reprezentanții DASPF Orhei și au discutat cazul apelantului. S-a constatat că apelantul a depus cerere în august 2020 pentru a fi încadrat în serviciul, dar din cauza numărului mare de solicitări pentru serviciu, este al 14-lea la rând. Reprezentantul direcției a comunicat că cunoaște cazul apelantului și dificultățile cu care se confruntă din cauza dizabilității și urmează să se discute în cadrul unei ședințe posibilitatea de a i se acorda asistent personal fără rând. Informația i-a fost comunicată apelantului, de asemenea consilierii serviciului i-au oferit suport psihologic.</p>
2	<p><b>Caz Fălești</b>  Apelanta persoană cu grad de dizabilitate accentuat, a solicitat suport pentru a-și întoarce cota mică, de 40 sote. Ea a acuzat primarul localității că a dat această cotă unui consătean cu care ea nu este în grad de rudenie.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  Consilierul a discutat cazul apelantei cu parajurista din rul Fălești, s. Izvoare. În urma discuției s-a convenit că parajurista îi va oferi suport juridic apelantei. Ulterior cu suportul parajuristei apelanta a mers la procuratură și a depus o sesizare referitor la deposedare ilegală de bunuri.</p>
3	<p><b>Caz Orhei</b>  Apelantul persoană cu gradul sever de dizabilitate, a comunicat că a depus cerere pentru ajutor monetar, dar nu l-a primit. Din ajutorul monetar dorește să-și procure o saltea anti escare. De asemenea a solicitat ajutor pentru a identifica un pat funcțional. A comunicat că din cauza greutatei pe care o are peste 200 kg, doarme pe cuptor, dar întâmpină dificultăți majore de respirație și astfel mai mult timp doarme pe șezute. Un pat funcțional i-ar permite să poată dormi în poziție verticală. De asemenea a comunicat că are programare pentru o intervenție chirurgicală de liposacție, dar nu are bani. Solicită suport în identificarea resurselor financiare pentru intervenția chirurgicală.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  Consilierul a discutat cu reprezentanții CREPOR cazul apelantului. În urma discuțiilor a fost expediat către CREPOR un demers prin care s-a solicitat să i se ofere apelantului un pat funcțional în folosință. În data de 09.08.21 demersul a fost aprobat de către CREPOR și prin intermediul DASPF Orhei patul a fost transportat în aceeași zi la domiciliul apelantului. Apelantul a confirmat telefonic că a primit patul. Referitor la solicitarea de fonduri pentru intervenția chirurgicală apelantului i s-a oferit datele de contact de la caritate.md ca să discute cu ei posibilitatea de plasare a cazului apelantului pe platforma de colectare.</p>
4	<p><b>Caz Drochia</b>  Apelanta a comunicat că nu poate face certificatul la Comisia Medicală Consultativă (CMC) necesar pentru eliberarea unui scaun rulant gratuit prin CREPOR. A solicitat să-i oferim suport în soluționarea problemei sale. De asemenea a comunicat că anterior i s-a solicitat doar Forma 027 de la medicul de familie, iar acum i se solicită și un certificat eliberat de CMC din cadrul Centrul Medicilor de Familie din Drochia. Dar din cauza problemelor de sănătate apelanta nu se poate deplasa la Drochia pentru a obține certificatul dat.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  Consilierul serviciului a discutat cu reprezentanții CREPOR prin care a clarificat din nou lista actelor necesare pentru a beneficia de scaunul rulant: Forma 0-27 de la medicul de familie, certificatul eliberat de CMC din cadrul CMF Drochia și cererea întocmită la felcerul CREPOR din cadrul DASPF</p>

	<p>Drochia. S-a discutat cu asistentul social din comunitate pentru a identifica o persoană de suport pentru apelantă. Astfel i-au fost oferite datele de contact ale fiicei apelantei. Consilierul a contactat telefonic pe fiica apelantei pentru a discuta despre posibilitatea de a se implica în pregătirea dosarului mamei sale pentru a beneficia de scaun rulant. Astfel s-a convenit că fiica va lua cartela medicală de la medicul de familie și Forma 0-27 și va merge să întocmească la Drochia certificatul eliberat de CMC. Apoi va depune dosarul la felcerul de la DASPF Drochia. Ulterior apelanta a revenit cu apel prin care a mulțumit consilierilor pentru intervenție și a comunicat că i-a fost oferit scaun rulant.</p>
5	<p><b>Caz Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități</b>  Apelanta a comunicat că în cadrul instituției există o situație de conflict între un beneficiar și infirmieră. Apelanta susține că această situație conflictuală a fost declanșată de beneficiar și acesta pe nedrept o acuză pe infirmieră că nu și-ar fi îndeplinit obligațiunile de serviciu.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  Consilierul a solicitat apelantei să ofere telefonul său infirmierei, deoarece pe fundalul discuției se auzea infirmiera cum se justifica, dar într-o manieră agresivă verbal. Astfel consilierul în discuții cu infirmiera i-a oferit suport în validarea emoțiilor și a discutat despre necesitatea de a reacționa într-un mod calm la astfel de situații, deoarece prin reacțiile ei se alimentează și mai mult disputa, iar problema rămâne nerezolvată. S-a pus accentul pe necesitatea discuțiilor constructive ca modalitate eficientă de rezolvare a conflictelor.</p>
6	<p><b>Caz Chișinău</b>  Apelanta a comunicat că se află în centrul orașului Chișinău și o persoană în etate (bărbat) în vârstă de 82 ani caută un azil de bătrâni în Chișinău unde să locuiască. Consilierul a solicitat apelantei să discute cu persoana și să afle mai multe detalii despre ea. Persoana i-a comunicat numele și prenumele său de asemenea localitatea de unde este. Consilierul a presupus că persoana are pierderi de memorie și probabil nu știe cum să ajungă acasă.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  Consilierul a luat legătura cu primăria localității (s. Ghiduleni, r-ul Rezina), constatând că acesta este locuitor al satului, are rude în sat. De asemenea secretarul a comunicat că persoana din cauza problemelor de sănătate deseori fuge de acasă, dar nu ține minte cum să se întoarcă. Secretarul a oferit consilierului datele de contact ale rudelor persoanei. Consilierul a discutat cu rudele acestuia și s-a constatat că persoana are o soră care locuiește în Chișinău, în sectorul Ciocana. S-a convenit că rudele o vor anunța pe soră că bătrânul va fi adus cu un taxi la ea. Consilierul a luat legătura cu apelanta și a convenit cu ea ca să-i comande un taxi persoanei ca să fie dus la sora sa. Ulterior a telefonat sora la SATGPD și ne-a confirmat că fratele ei a ajuns și este în siguranță, și mai târziu vor veni rudele din sat ca să-l ia acasă.</p>
7	<p><b>Caz Chișinău</b>  Apelantul, persoană cu gradul sever de dizabilitate a reclamat faptul că nu-i funcționează telefonul fix de mai multe zile, iar cei de la Moldtelecom nu au intervenit pentru a remedia problema. Consilierul a recomandat să apeleze la Call centrul companiei - 1181.  Apelantul a afirmat că a sunat la acest număr, vineri 27 August, iar reprezentanții Moldtelecom i-au spus că în decurs de 24 de ore urmează să fie remediată defecțiunea tehnică, acesta a afirmat că au trecut mai mult de 48 de ore, iar defecțiunea nu a fost remediată.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  Consilierul a sunat la 1181 Call centru Moldtelecom și a discutat cu operatorul, care a confirmat că există o cerere de remediere a defecțiunii tehnice și a informat că o echipă urmează cel târziu la data de 31 August să se prezinte la domiciliul abonatului și să remedieze problema tehnică. Operatorul a afirmat că echipele Moldtelecom intervin de obicei în decurs de 24 de ore lucrative, iar orele de după ora 16:00 sunt ore în afara programului de lucru și din acest motiv există confuzie că nu s-a intervenit în timp. Consilierul a explicat în limbaj accesibil apelantului informația primită de la operatorul Moldtelecom și i-a oferit suport în validarea emoțiilor deoarece persoana era foarte supărată pe faptul că operatorii nu i-au explicat exact cât timp are de așteptat pentru a fi remediată problema.</p>



8	<p><b>Caz Orhei</b>  Apelantul a comunicat că el are un prieten, persoană cu dizabilitate, utilizator de scaun rulant, care vine periodic la o cafenea, dar întâmpină dificultăți majore pentru a intra în local, din cauza lipsei condițiilor de accesibilitate. A solicitat suportul consilierului pentru a discuta cu administrația localului referitor la crearea condițiilor de accesibilitate. Apelantul a relatat că prietenul său anterior a solicitat administrației să creeze condiții de accesibilitate, dar nu s-a întreprins nimic.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  Consilierul a elaborat o sesizare prin care s-a solicitat asigurarea accesibilității pentru persoanele cu dizabilități și a expediat-o către administrația localului. Ulterior s-a discutat cu reprezentanții cafelei, care ne-au confirmat că au recepționat sesizarea și vor reveni cu un răspuns în termeni legali prevăzuți de lege. Cazul va fi monitorizat de către consilierii SATGPD.</p>
9	<p><b>Caz Orhei</b>  Apelantul persoană cu gradul sever de dizabilitate, a comunicat că se simte foarte rău, de o săptămână îi curge piciorul drept. Are răni purulente pe picior. Medicamentele administrate nu sunt eficiente. Menționează că piciorul se înroșește tare. De asemenea, are probleme de respirație, chiar și în timpul discuției cu consilierul respira cu dificultate. A comunicat că nici medicul de familie, nici asistenta medicală nu l-a vizitat la domiciliu.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  Consilierul a luat legătura telefonică cu asistenta medicală din comunitate, i s-a comunicat despre starea apelantului și despre faptul că este nevoie să fie vizitat la domiciliu pentru a-i prescrie alt tratament sau să i se dea îndreptare pentru spitalizare. Asistenta medicală a asigurat că medicul de familie va efectua o vizită la domiciliu și vor decide ce să întreprindă. Ulterior apelantului i s-a oferit îndreptare la spitalizare în IMSP Spitalul Clinic Republican „Timofei Moșneaga”, dar i-a fost refuzată internarea, pe motiv că nu era specificată clar diagnoza de către medicul de familie și a fost redirecționat către IMSP Spitalul Raional Orhei. Persoana în stare gravă a fost transportată și spitalizată în IMSP Spitalul Raional Orhei. În urma investigațiilor persoana a fost diagnosticată cu pneumonie bilaterală și escare la piciorul drept. A fost supusă tratamentului. Cazul va fi monitorizat de către consilierul SATGPD.</p>
10	<p><b>Caz Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități</b>  Apelantul a solicitat suport în soluționarea divergențelor cu administrația instituției unde este plasat temporar. Anterior acesta a solicitat să fie plasat într-un serviciu social în localitatea unde s-a născut (r-ul Ungheni, s. Pîrlița). După un proces îndelungat de negociere cu DASPF Ungheni și cu primarul localității Pîrlița, apelantului i s-a oferit plasament temporar în Centrul de Plasament pentru persoane adulte și vârstnice Sculeni, el a refuzat plasamentul în serviciul dat, deoarece centrul este pentru persoane vârstnice, apelantul însă solicitând încadrarea în serviciul Locuință Protejată, care la moment nu este însă dezvoltat în r-nul Ungheni.</p> <p>Solicită să mediem problema dată cu angajații instituției și cu Agenția Națională Asistență Socială, deoarece conform deciziei ANAS, persoana este dezinstituționalizată și rămâne fără loc de tari. Menționăm că persoana are viza de reședință la Centrului de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități și se află în instituția dată temporar.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  Consilierul a discutat cu reprezentanții instituției cazul apelantului, care a comunicat că ANAS a luat decizia ca apelantul să fie dezinstituționalizat iar DASPF Ungheni sa-i ofere un serviciu. Asistentul social din instituție a comunicat că reprezentanții DASPF Ungheni nu sunt deschiși spre colaborare și refuză categoric integrarea în comunitate a beneficiarului. Astfel s-a discutat suplimentar cu primăria satului Pîrlița, prin care s-a concluzionat că în localitatea nu dispune de un serviciu pentru apelant și nici nu au resurse financiare pentru procurarea unei case, cum își dorește apelantul. S-a discutat cu șeful DASPF Ungheni, acesta a comunicat că apelantul are gradul moderat de dizabilitate și nu se încadrează în niciun serviciu social dezvoltat. În cazul în care, vor fi alocate resurse de la nivelul central, pentru dezvoltarea locuințelor protejate, apelantul ar putea fi plasat în serviciu dat. La</p>

moment reprezentanții DASPF Ungheni încearcă să identifice o posibilitate de integrare în comunitate a apelantului. Repetat consilierul a discutat cu asistentul social din instituție care a comunicat că intenționează să organizeze un grup de lucru cu implicarea instituțiilor responsabile de cazul apelantului pentru a decide asupra situației create. Cazul de află în monitorizare.
---

### ACTIVITĂȚI DE MANAGEMENT REALIZATE ÎN LUNA AUGUST:

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. Promovarea serviciului pe platformele online.

### CONCLUZII:

1. În contextul situației pandemice se constată menținerea interesului apelanților pentru soluționarea problemelor curente, ținând cont de măsurile de gestionare a pandemiei, introduse de autoritățile centrale. Solicitățile vizează obligativitatea administrării vaccinului anti COVID-19, izolarea în carantină a beneficiarilor din instituțiile rezidențiale, în cazul în care beneficiarii pleacă în concediu în comunitate.
2. În luna curentă numărul apelurilor din comunicate a fost mai mare, astfel consilierii serviciului au intervenit în mai multe situații ce vizează plângerile din comunitate: solicitarea produselor de igienă (scutece) pentru persoanele cu dizabilități severe sau persoane în etate imobilizate la pat, solicitarea de paturi funcționale și saltele anti-escare pentru persoanele cu grad sever de dizabilitate, obținerea aparatelor asistive (scaune rulante, bastoane, premergătoare), liste de așteptare lungi pentru a beneficia de serviciile de reabilitare și serviciul asistență personală. De asemeni, apelanții pun la îndoială legalitatea procedurilor de acordare a prestațiilor sociale. Această constatare vine drept urmare a numărului constant de apeluri cu privire la acordarea prestațiilor sociale.
3. Consecutiv menționăm existența problemelor de accesibilitate fizică, atât în instanțele publice, cât și cele private. Respectarea standardelor unice din domeniul construcțiilor constituie o necesitate stringentă care persistă în timp. În aceeași ordine de idei, menționăm necesitatea ajustării comunicării, în limbaj ușor de înțeles, dintre autoritățile de toate nivelele (APL I, APL II, ANAS, DASPF, MSMPS) și populație, inclusiv persoanele cu dizabilități.
4. Cât privește problemele din centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități se menține dificultatea de antrenare a beneficiarilor în activități social-utile. În plus, sunt sesizate cazuri prin care beneficiarii își doresc să revină din servicii de Locuință Protejată înapoi în Centrele de plasament, din motiv că nu sunt asistați corespunzător pentru a se integra în comunitate. Încrederea beneficiarilor în serviciile instituțiilor rezidențiale este redusă, calitatea serviciilor fiind limitată de lipsa personalului calificat și a resurselor financiare prevăzute pentru socializare și dezinstituționalizare. Constatăm o scădere a plângerilor de abuz fizic față de beneficiarii instituțiilor rezidențiale, însă beneficiarii apelează SATGPD cu referire la situațiile de conflict verbal dintre angajați și beneficiari. În continuare beneficiarii relatează că au nevoie de comunicare, informare despre ce se întâmplă în instituția în care locuiesc și în comunitate.

**Ludmila Malcoci**

**Dr. hab. profesor cercetător**

**Director Executiv Keystone Moldova**

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

*Data: 06 septembrie 2021*