



## RAPORT LUNAR DE ACTIVITATE NOIEMBRIE 2021

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

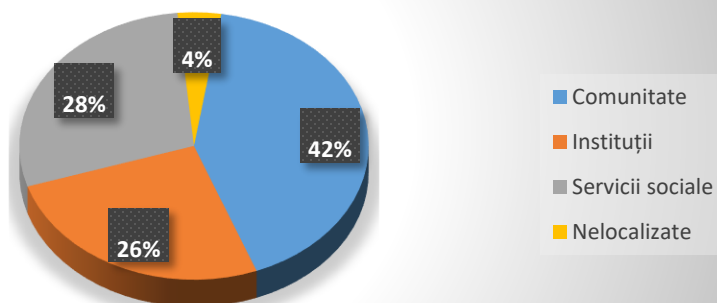
Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități **080010808** este un serviciu național pentru a oferi sprijin persoanelor cu dizabilități care necesită protecție, suport și informare. Acest serviciu a fost lansat în ianuarie 2017 de Asociația Keystone Moldova fiind finanțat 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 noiembrie 2021, la SATGPD au fost recepționate în total **325** apeluri. Din numărul total 135 apeluri (42 %) sunt din comunitate, 84 apeluri (26%) sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte și copii), 92 apeluri (28%) din serviciile sociale de tip Locuință Protejată și Casă Comunitară. În cazul a 13 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	Comunitate	100	35	<b>135</b>
2	Comunitate (Locuințe Protejate, Case Comunitare)	41	51	<b>92</b>
3	CPTPD– Centre de Plasament temporar pentru persoane (adulte/copii) cu dizabilități	54	30	<b>84</b>
4	Necunoscute (apeluri de la persoane anonime, de obicei nu se reușește a identifica date cu caracter personal, fiind apeluri foarte scurte ca durată)	13	0	<b>13</b>
5	Spitale de psihiatrie	1	0	<b>1</b>
	<b>TOTAL (apeluri)</b>	<b>209</b>	<b>116</b>	<b>325</b>

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



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

În luna noiembrie curent au fost înregistrate 85 apeluri primare (26% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD, alte 240 apeluri (74% din totalul apelurilor) sunt repetate, persoanele au accesat anterior serviciul. Din numărul total de apelanți, 294 au fost persoane cu dizabilități, 18 apeluri au fost recepționate de la rudele persoanelor cu dizabilități, membrii comunității, în cazul a 11 apeluri persoanele nu fac parte din grupul de beneficiari ai serviciului, iar 2 apeluri în care nu a fost posibilă identificarea statutului.

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

Cele 135 apeluri din comunitate au fost recepționate din 27 raioane dintre care:

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

Raion (apeluri)	Raion (apeluri)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orhei (37 apeluri)</li> <li>• mun. Chișinău (27 apeluri)</li> <li>• Cahul (10 apeluri)</li> <li>• Rîșcani (7 apeluri)</li> <li>• Cimișlia, Criuleni (câte 6 apeluri)</li> <li>• Anenii Noi, Călărași (câte 4 apeluri)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bălți, Cantemir, Edineț, Glodeni, Ocnița, Soroca (câte 3 apeluri)</li> <li>• Hîncești, Rezina, UTAG (câte 2 apeluri)</li> <li>• Briceni, Dondușeni, Drochia, Fălești, Florești, Ialoveni, Nisporeni, Sîngerei, Ștefan Vodă, Telenești (a câte 1 apel);</li> </ul>

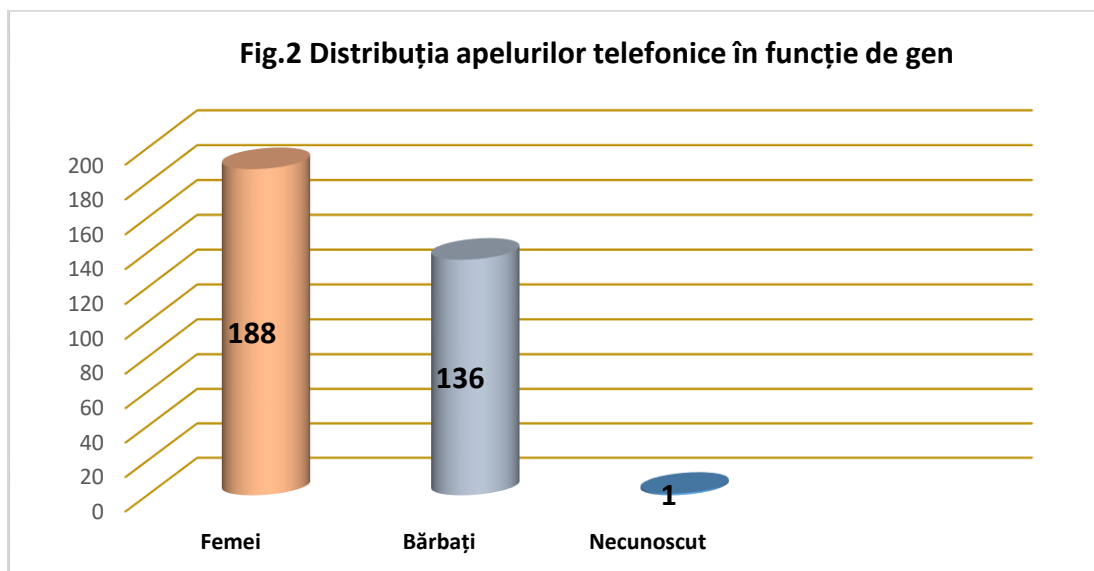
Apelurile parvenite din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD) și din cadrul Serviciilor sociale Locuința Protejată (LP) sunt distribuite în felul următor:

**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 (55 apeluri)</li> <li>• CPTPD Cocieri (30 apeluri)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LP din s. Pârlița, r-nul Bălți (92 apeluri)</li> </ul>

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

În luna noiembrie numărul apelurilor efectuate de femei a fost mai mare cu 16% față de apelurile efectuate de bărbați. Astfel, din numărul total de 325 apeluri înregistrate, 188 apeluri (58%) au fost efectuate de către femei și 136 apeluri (42%) 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.**

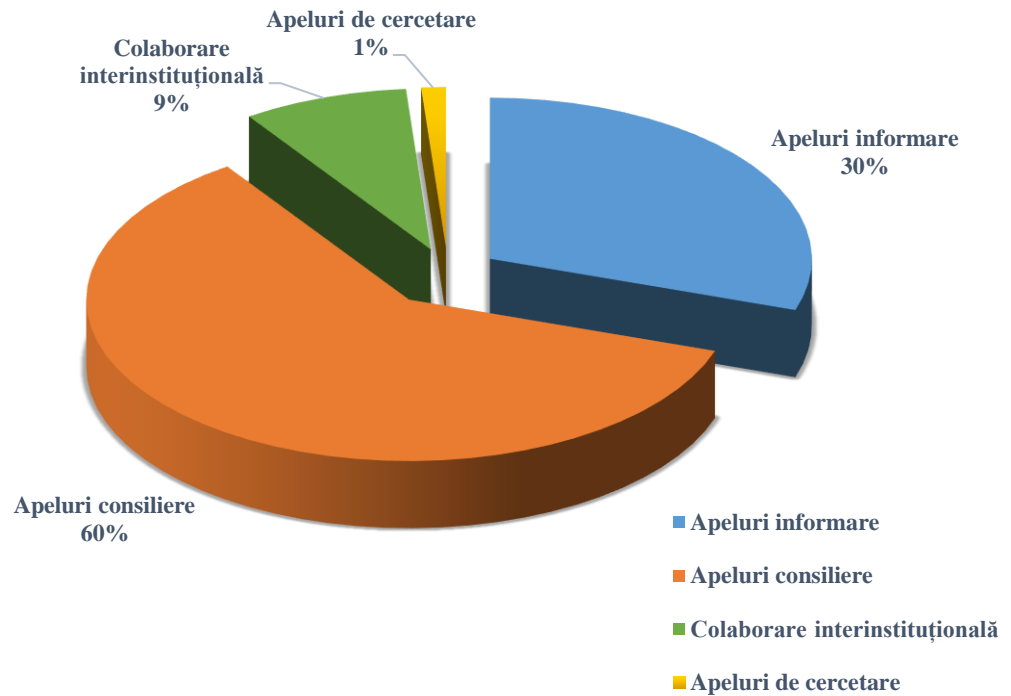
Apelurile parvenite în luna noiembrie, au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de 325 apeluri preluate:

- ✓ în 196 apeluri (60%) apelanților a fost oferit *servicii de consiliere*, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;
- ✓ în 98 apeluri (30%) a fost oferit *suport informațional* în diverse domenii, fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- ✓ în 4 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.
- ✓ în 27 apeluri (8%) 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 sau asociațiile obștești conform competenței funcționale, iar cele mai frecvent sesizate instituții pe parcursul lunii au fost:

- Centrele de Plasament Temporar pentru Persoane cu Dizabilități (CPTPD) – 7 cazuri;
- Instituții medicale și Centrele Medicilor de Familie (IMSP) – 7 cazuri;
- Autoritățile publice locale – 6 cazuri;
- Structurile Teritoriale de Asistență Socială (DASPF) – 5 cazuri;
- Structurile Teritoriale ale Casei Naționale de Asistență Socială (CTAS) – 4 cazuri;
- Consiliul Național Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (CNDDCM) – 4 cazuri;
- Oficiul Avocatului Poporului – 1 caz;
- Ministerul Sănătății – 1 caz.

**Fig. 3 Distribuția apelurilor în funcție de tipul de asistență luna Noiembrie 2021, %**



## DESCRIEREA APELURILOR DE PROFIL

### I. Apeluri de informare

Conform datelor, pe parcursul lunii 30% apelanți (98 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>• oferirea pachetelor cu produse alimentare de către APL;</li> <li>• criteriile de eligibilitate pentru suport monetar pentru reparația casei;</li> <li>• procedura de recalcul a pensiei în funcție de anii de contribuție;</li> <li>• explicații privind indexarea pensiei de dizabilitate în funcție de grad de dizabilitate și stagiul de cotizare;</li> <li>• reducerea normei salariale pentru serviciul asistent personal în unele raioane;</li> <li>• compensațiile pentru agentul termic pentru locuitorii mun. Chișinău;</li> <li>• compensațiile la căldură și gaz pentru persoane fără grad de dizabilitate;</li> <li>• eligibilitatea pentru ajutor social și ajutor pentru perioada rece și la ce instituție să se adreseze pentru a depune cerere;</li> <li>• suportul financiar acordat familiilor cu mai mulți copii;</li> <li>• necesitatea efectuării anchetelor sociale în</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obligativitatea vaccinării anti-Covid-19 și gripa sezonieră;</li> <li>• instituțiile unde se face imunizarea anti-Covid și tipurile de vaccin disponibile;</li> <li>• dacă se oferă zile libere post vaccinare anti-Covid-19;</li> <li>• în ce cazuri se efectuează gratuit testarea la COVID-19;</li> <li>• solicitarea de suport în soluționarea unui conflict privind achitarea serviciilor medicale în cadrul unei IMSP private;</li> <li>• termenul legal de examinare a dosarului de încadrare în grad de dizabilitate, unde se pot adresa pentru clarificări;</li> <li>• explicații privind modificarea gradului de dizabilitate și procedura de contestarea a acestuia;</li> <li>• necesitatea de reexaminare a dosarului pentru stabilirea gradului de dizabilitate, pentru</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• izolarea rudelor aflate pentru tratament forțat în spitalele de psihiatrie;</li> <li>• cine gestionează resursele financiare ale unei persoane cu dizabilități în cazul în care nu este instituită o măsură de protecție juridică;</li> <li>• ce acțiuni poate întreprinde persoana care a pierdut actele de dizabilitate și care este procedura de declarare a pierderii acestora, eliberarea de duplicate;</li> <li>• unde se pot adresa persoanele în cazul litigiilor privind certificatele de concediu medical;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• explicații privind știrile false despre Covid-19;</li> <li>• funcționarea, activitatea SATGPD;</li> <li>• Acces la wi-fi în cadrul instituțiilor rezidențiale;</li> <li>• specificul serviciilor sociale de plasament;</li> <li>• informații pentru beneficiarii instituțiilor de plasament despre rudele/ apropiații care locuiesc în comunitate și cum îi pot contacta sau vizita;</li> <li>• accesul la muncă a beneficiarilor din instituțiile rezidențiale;</li> <li>• oferirea unui tarif cu titlu gratuit sau scutiri de taxe pentru persoane cu dizabilități abonați ai serviciilor de telefonie mobilă; cum să-și reîncarce conturile;</li> <li>• care sunt competențele</li> </ul>

<p>cazul familiilor cu copiii cu dizabilități;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ridicarea banilor pentru concediile medicale post-Covid;</li> <li>• explicații privind transferul dintr-un serviciu social în altul;</li> <li>• accesul la servicii de socializare, Centre de zi pentru persoane tinere cu dizabilitate de intelect;</li> <li>• explicații privind existența a două stataturi concomitent la aceeași persoană - pensie pentru limită de vârstă și grad de dizabilitate;</li> <li>• tipurile de protecție socială pentru persoanele fără grad de dizabilitate, dar care nu sunt capabile să muncească;</li> <li>• procedura și criteriile de eligibilitate pentru încadrare în serviciile de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități.</li> <li>• spectrul de servicii și prestații sociale destinate persoanelor cu dizabilități și modul de accesare a acestora;</li> <li>• criterii de eligibilitate pentru serviciul îngrijire la domiciliu.</li> </ul>	<p>obținerea planului individual de reabilitare;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• explicații privind neîncadrarea în grad fără termen;</li> <li>• solicitări de a afla dacă problema de sănătate pe care o are este încadrabilă în grad de dizabilitate;</li> <li>• activitatea serviciilor de sănătate mintală din comunitate;</li> <li>• eliberarea certificatelor de examen profilactic în cazul persoanelor nevaccinate;</li> <li>• izolarea rudelor aflate pentru tratament în spitalele de psihiatrie;</li> <li>• valabilitatea primei de asigurare medicală la persoanele recent angajate;</li> <li>• unde se pot adresa pentru a depune cerere pentru concediu medical;</li> <li>• unde se pot adresa pentru reabilitare, tratament, terapie persoanele dependente de droguri;</li> <li>• care medic specialist eliberează certificatul pentru examenul la citomegalovirus;</li> <li>• la ce specialist să se adreseze în cazul în care există o problemă de sănătate mintală, iar starea de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• care sunt pașii de întreprins în cazul în care nu i s-a achitat concediul medical după 14 zile de concediu;</li> <li>• ce face în cazul în care este angajat mai puțin de 9 luni, și nu i se achită concediul medical;</li> <li>• clarificări privind utilizarea codului personal CPAS;</li> <li>• explicații privind plecarea la muncă în comunitate a beneficiarilor instituțiilor de plasament și ordinul ANAS privind restricționarea acestor ieșiri;</li> <li>• explicații privind accesul la formularul nr .3 din HG nr. 357, 18-04-2018 cu privire la determinarea dizabilității;</li> <li>• procedura de soluționare a conflictelor între beneficiari și angajații instituțiilor rezidențiale;</li> <li>• răspunderea civilă și achitarea penalităților în</li> </ul>	<p>Serviciilor de asistență psihopedagogică și corectitudinea sarcinilor înaintate către cadrul didactic de sprijin;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• activitatea poliției în ce cazuri și cum poate fi sesizată;</li> <li>• unde vor fi organizate alegerile locale, în ce locație;</li> <li>• transferul beneficiarilor din instituțiile rezidențiale în interiorul instituției în scopul economisirii agentului termic;</li> <li>• solicitări de angajare în câmpul muncii, organizațiile societății civile ce prestează servicii de angajare asistată;</li> <li>• modificarea coșului de produse igienice în unele instituții;</li> <li>• date de contact de la instituții ale statului și AO: ANAS, CTAS/ CNAS, ANOFM, CNAM, DASPF, CPTPD, Centrul de găzduire și orientare pentru persoanele fără domiciliu stabil din str. Haltei, Centrului de Plasament</li> </ul>
--	---	--	---

	<p>sănătate s-a agravat, și are nevoie de concediu medical;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sănătatea publică și măsurile de restricție, cât vor dura.</li> </ul>	<p>cazul nedeclarării datelor privind informațiile din cererea pentru ajutor social.</p>	<p>Temporar și Reabilitare din mun. Bălți, Anticamera Guvernului, Avocatul Poporului.</p>
--	--	--	---

## II. Apelurile de consiliere

În perioada vizată, 60 % apelanți (196 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 comunitate	Din instituțiile rezidențiale	Din locuințe protejate
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionarea stării de sănătate curente în situații de criză fără existența unor persoane de suport. Acces la servicii medicale;</li> <li>• Relațiile dificile cu persoanele apropiate, copiii, rudele, partenerii de viață, cum să le abordeze, cum să comunice non-conflictual; Comunicare și gestionarea situațiilor de conflict intrafamiliar, discriminare, intimidare, respingere și refuz de suport chiar în propriile familii;</li> <li>• Nevoia de ghidare și suport în soluționarea grijilor cotidiene;</li> <li>• Percepția corporală în urma sau înainte de anumite intervenții chirurgicale (amputare), frica de moarte;</li> <li>• Situațiile de discriminare, vulnerabilitatea/pericolul de a fi mințiți, supuși abuzurilor;</li> <li>• Situații de abuz, cum depășesc perioadele acute, unde apelează pentru suport;</li> <li>• Existența tratamentelor costisitoare, care nu se acoperă de polița medicală, și nu le pot acoperi financiar;</li> <li>• Plecarea la muncă peste hotare, cum se va adapta noilor condiții, riscuri existente;</li> <li>• Pierderea persoanelor de suport, decesul persoanelor dragi;</li> <li>• Survenirea bruscă a dizabilității;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discuții despre veridicitatea informațiilor cu privire la COVID-19, în ce surse de informare să aibă încredere;</li> <li>• Transferul în interiorul instituției și regulile apărute pe neașteptate, flexibilitatea la schimbările neprevăzute;</li> <li>• Activități ocupaționale pentru persoanele în etate și cu dizabilități;</li> <li>• Condițiile de trai din instituțiile de plasament și imposibilitatea de a face schimbări în rutina sa;</li> <li>• Vizitarea propriilor copii aflați în centrele de plasament pentru copii, imposibilitatea de a locui după naștere în centrele de plasament unde sunt instituționalizați părinții;</li> <li>• Încălcările regulamentului instituției și revenirea în instituție pentru o perioadă de izolare, carantină;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitări de a comunica despre activitățile de zi cu zi, de a fi apreciați pentru eforturile depuse;</li> <li>• Identificarea unui loc de muncă și o remunerare bună;</li> <li>• Identificarea surselor de venit, din ce activități pot face bani în comunitate;</li> <li>• Confruntarea cu probleme de sănătate care nu permit să muncească, deși își doresc să identifice o activitate utilă;</li> <li>• Reguli de comportament și respectarea regulamentului Locuinței Protejate;</li> <li>• Neînțelegeri între beneficiarii plasați în același serviciu;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depășirea stărilor de neliniște legate de pandemia cu COVID-19;</li> <li>• Necesitatea de vaccinare și alegerea vaccinului, efectuarea vizitelor la medicii de profil, medici de familie;</li> <li>• Îngrijirea copiilor și adulților cu dizabilități și necesitatea de servicii de reabilitare, îngrijirea persoanelor în etate imobilizate;</li> <li>• Servicii sociale și condiții de trai – dificultatea persoanelor în etate de a se face auziți atunci când solicită suport;</li> <li>• Lipsa serviciilor de suport în comunitate pentru persoanele în etate și cele cu dizabilități. Identificarea unor persoane de suport;</li> <li>• Dificultăți în identificarea unui loc de muncă sau chiar a unei ocupații constante pentru persoanele cu dizabilitate de intelect și cele cu probleme de sănătate mintală. Impedimente privind adaptarea la locul de muncă a persoanei cu dizabilitate;</li> <li>• Accesul la servicii diversificate pentru copiii cu deficiențe de auz, părinți epuizați emoțional în identificarea soluțiilor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Izolarea pe perioadă de boală, lipsa socializării;</li> <li>• Fuga beneficiarilor din instituție - cauze și soluții;</li> <li>• Transferul în alte servicii sociale;</li> <li>• Calitatea mâncării și condițiile de trai în instituție;</li> <li>• Conflicte între angajați și beneficiari – situații de abuz verbal, comportament nerespectuos din partea ambelor părți;</li> <li>• Situații ce țin de administrarea unor tratamente;</li> <li>• Plecarea la muncă în comunitate, negocierea remunerării;</li> <li>• Ocupații pe timp de pandemie - dorința beneficiarilor de a ieși liber, a munci în comunitate;</li> <li>• Modul sănătos de viață - discuții despre impactul nociv al abuzului de alcool și fumat asupra stării de sănătate.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amintiri despre traiul în instituție și compararea cu situația actuală;</li> <li>• Situații traumatice și abuzive cu care s-au confruntat fiind în instituție;</li> <li>• Menținerea relațiilor cu unii angajați sau beneficiari din instituție;</li> <li>• Transferul dintr-un serviciu de plasament în altul;</li> <li>• Vizite la medic și monitorizarea stării de sănătate;</li> <li>• Decizii despre procurări, economisirea banilor;</li> <li>• Participarea la viața comunitară;</li> <li>• Respectarea tradițiilor religioase;</li> <li>• Psihoeducație privind importanța vaccinării.</li> </ul>
---	--	--

### III. Apeluri de colaborare interinstituțională

Pe parcursul lunii, la SATGPD, 27 apeluri (9%) s-a intervenit prin colaborare interinstituțională. Unele dintre aceste cazuri sunt descrise în cele ce urmează:

NR	CAZURI colaborare interinstituțională
1	<p><b>Caz Spitalul de Psihiatrie Bălți</b></p> <p>Apelantul a comunicat că de 6 luni este internat la spitalul de psihiatre din Bălți. A fost internat după ce a avut un conflict cu sora primarului din localitate și polițistul de sector. Din spusele apelantului conflictul a avut loc un an și jumătate în urmă, imediat după conflict el a fost internat la spitalul de psihiatrie pentru 10 zile. Peste un an și jumătate de la incident a venit un echipaj de poliție la el la stână (locul de muncă) și l-a dus la sectorul de poliție din Edineț, apoi de la sectorul</p>



	<p>de poliție l-au dus la Bălți la judecătorie și de la judecătorie a fost dus la Spitalul de Psihiatrie din Bălți. I s-a comunicat că va sta internat 5 luni, dar deja este a 6 lună și nu i se permite să plece acasă. El comunică că se simte bine și nu înțelege de ce nu este externat.. Solicită intervenția SATGPD pentru a i se permite să plece acasă.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>S-a discutat cu reprezentanții spitalului de psihiatrie (director adjunct pe sănătate), care ne-a comunicat că persoana a fost plasată în spital la tratament medicamentos forțat, în baza deciziei judecătorești. În data de 18.11.2021 comisia medicală din cadrul spitalului a luat decizia ca persoana să mai stea în spital din cauza că starea de sănătate psihică nu s-a ameliorat. Următoarea ședință a comisiei medicale va avea loc în decembrie și atunci se va decide dacă persoana necesită în continuare tratament medicamentos. S-a convenit că medicul curator va discuta cu persoana și îi va explica de ce nu i s-a permis să meargă acasă și care sunt motivele că i-a fost continuat tratamentul.</p> <p>În data de 16.11.21 s-a discutat cu șeful secției în care era internat apelantul, acesta ne-a comunicat că pacientul a fugit în noaptea de 15.11.21 din secție și urmează să fie găsit ca să revină la tratament. Cazul este în monitorizare.</p>
2	<p><b>Caz Rîșcani</b></p> <p>Apelanta, persoană în etate, cu grad sever de dizabilitate, fără termen, a solicitat oferirea unui asistent personal pe timp de noapte. Deși este inclusă în serviciul îngrijire la domiciliu, necesită mai mult suport din partea altei persoane. Apelanta de 12 ani suferă de boala Parkinson; nu se poate deplasa de sine stătător, dacă nu administrează tratament care îi ameliorează starea doar pe câteva ore, ulterior incapacitatea de deplasare și autoîngrijire revine. Locuiește singură, în casa părintească, după decesul mamei. Are un fiu de 28 ani, la Moscova, cu care menține legătura sporadic. Acesta nu o vizitează și nu dorește să o îngrijească. Pensia de dizabilitate este de 2200 lei.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>S-a discutat situația apelantei cu asistenta socială comunitară, care a explicat că va depune la DASPF dosarul pentru încadrarea apelantei în serviciul asistent personal. La moment apelanta este asistată temporar de un lucrător social, care merge de 2 ori pe săptămână pentru a-i oferi asistență. S-a discutat și cu lucrătorul social, aceasta a menționat că apelanta anterior a fost în asistența unor consăteni, dar a refuzat să mai locuiască la ei, deoarece o forțau să ia tratament. De asemeni lucrătorul social a menționat că starea de sănătate a apelantei este incertă deoarece nu a fost vizitată de medic, pentru că este la evidența medicului de familie din Edineț. Consilierul a discuta cu medicul de familie din comunitate cazul apelantei. Urmare discuției cu medicul de familie, s-a convenit cu acesta că i se va face un consult la domiciliu și la dorința apelantei va fi luată la evidență în r-nul Rîșcani, unde domiciliază la moment. S-a convenit că până la luarea în serviciul de asistență personală, lucrătorul social o va vizita și în măsura posibilităților va oferi asistență și suport psihologic în vederea calmării apelantei. Urmare discuției cu asistenta socială, i s-a oferit suport persoanei în depunerea cererii pentru ajutor perioada rece a anului, de asemeni i s-a comunicat că în decurs de o lună va fi încadrată în serviciul de asistent personal. Cazul este în monitorizare.</p>

3	<p><b>Caz Nisporeni</b></p> <p>Apelanta persoană în etate, 71 ani, cu grad accentuat de dizabilitate, are 20 de ani stagiu de cotizare. A comunicat că pensia ei a fost doar indexată de la 1473 lei la 1505 lei și a solicitat să afle ce acțiuni ar trebui să întreprindă pentru a beneficia de mărirea pensiei de care au beneficiat majoritatea pensionarilor cu stagiu incomplet de cotizare. S-a adresat la asistentul social din comunitate cu întrebarea dată, dar nu a primit nici un răspuns.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>Consilierul SATGPD a luat legătura cu reprezentanții CTAS Nisporeni care au afirmat că apelanta trebuie să depună o cerere personal sau printr-o persoană desemnată prin procură notarială și să solicite să treacă de la pensie de dizabilitate la pensie pentru limită de vârstă. Astfel în caz că pensia pentru limită de vârstă este mai mare pe aceea urmează să o primească. Apelanta nu a beneficiat de mărire, deoarece pensia sa de dizabilitate deja avea valoarea mai mare decât plafonul minim pentru grad accentuat, care este de 1400 lei. Informația dată i-a fost comunicată apelantei, urmează să decidă dacă va merge să depună cerere pentru a trece de la pensia de dizabilitate la pensia pe limită de vârstă.</p>
4	<p><b>Caz Chișinău</b></p> <p>Apelanta a sesizat o posibilă situație de risc pentru vecinul său, care ar avea probleme de sănătate mintală. Apelanta afirmă că până anul acesta vecinul său a locuit împreună cu bunica sau mama sa ( nu era sigură de gradul de rudenie) care a decedat în luna octombrie și care la rândul ei la fel era persoană cu probleme de sănătate mintală. Apelanta afirmă că în toți anii de când locuiește în bloc l-a văzut pe vecinul său de maxim trei ori pe stradă, în rest acesta era ținut închis în apartament, la geamuri sunt instalate gratii ca el să nu poată ieși. Apelanta afirmă că între timp în apartament, după decesul (bunicii sau mamei) a venit o femeie din Federația Rusă, care afirmă că este moștenitoarea apartamentului. Ea se îngrijorează de faptul că persoana riscă să rămână în stradă în cazul în care moștenitoarea va vinde apartamentul. Solicită SATGPD să informeze instituțiile responsabile pe cazul acesta spunând că nu cunoaște numele și prenumele persoanei care se află în situație de risc.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>Consilierul SATGPD a luat legătura cu DASPF Buiucani și a comunicat cu asistentului social responsabil de strada unde locuiește persoana. Asistentul social ne-a comunicat că urmează să documenteze situația dată, afirmând că de la adresa indicată nu au la DASPF nici un beneficiar înregistrat. Asistentul social nu revenit cu un răspuns către consilier și nici nu a răspuns la apelurile telefonice ale acestuia. Consilierul a identificat medicul de familie a persoanei și a comunicat cu acesta. Medicul de familie ne-a comunicat că la adresa indicată de apelantă locuiau două persoane mama și fiul acestuia. Mama în ultimii ani suferea de demență senilă și în luna octombrie a decedat. Fiul acesteia, anul nașterii 1965, are probleme de sănătate mintală, dar nu este încadrat în grad de dizabilitate, nu este nici la evidență medicului psihiatru. De asemenea nu este încadrat în câmpul muncii. Medicul a comunicat că mama persoanei era de origine din Rusia și prin aceasta se explică apariția rudelor din Rusia. Ulterior apelanta a revenit cu apel prin care a comunicat că de o săptămână nu îl vede nici pe vecin nici pe ruda acestuia din Rusia. A fost expediat un demers către Inspectoratul de Poliție Buiucani prin care să se informeze dacă persoana a părăsit țara împreună cu ruda sa. Cazul este în monitorizare.</p>
5	<p><b>Caz CPTPaD Cocieri</b></p> <p>Apelantul a comunicat nemulțumirea sa referitor la faptul că după ce i s-a stricat scaunul rulant, a fost schimbat pe altul care nu i se potrivește și întâmpină dificultăți de deplasare cu el.</p>

	<p>A invocat în apel problema altui beneficiar, care are o hernie mare și nu i se oferă tratamentul necesar. De asemenea a solicitat să li se ofere detergent pentru ași spăla hainele, deoarece el nu dorește să le spele la spălătoria comună.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b> S-a comunicat cu asistenta medicală superioară problemele invocate de apelant. Referitor la problema beneficiarului cu hernie - acesta a fost investigat de către medicul chirurg și este nevoie să-i fie făcută intervenție chirurgicală, dar beneficiarul nu dorește, refuză să meargă la intervenție. S-a convenit cu ea să mai discute cu beneficiarul referitor la necesitatea de a face intervenție. Referitor la scaun rulant – se va face solicitare către CREPOR, deoarece nu au în instituție scaun pe măsurile necesare persoanei. Referitor la detergent - directoarea instituției a emis un ordin intern, prin care a dispus să nu li se ofere beneficiarilor detergent, deoarece sunt mașini de spălat la spălătorie și toți beneficiarii își pot spăla hainele la spălătorie. În scop de igienă a hainelor li se oferă câte un săpun de rufe beneficiarilor.</p>
6	<p><b>Caz Bălți</b> Apelanta a solicitat suport în a identifica de ce tatălui său nu i s-a acordat grad de dizabilitate, fiind diagnosticat cu surditate acum jumătate de an. Menționează că deja a contestat o dată decizia CNDDCM prin care tatălui i-a fost refuzat încadrarea în grad de dizabilitate. Răspunsul la contestare de asemeni a fost negativ.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b> Urmare discuției cu medicul șef al CNDDCM s-a constatat că beneficiarul are diagnosticul surditate, însă în actele atașate la dosar este consultația din 2 iulie a medicului surdolog și audiograma, în care se recomandă investigații după urmarea tratamentului. Astfel comisia a recomandat adresarea repetată după tratament. Beneficiarul a efectuat din iulie până în noiembrie încă 3 audiograme care au confirmat problema de surditate, fără ameliorări. Apelantului i s-a recomandat să se adreseze cu o contestare repetată către CNDDCM și să solicite prezența fizică la examinarea dosarului. În cazul în care răspunsul la ultima contestare va fi negativ, peste 3 luni după ultima decizie să depună dosarul din nou pentru reexpertizare.</p>
7	<p><b>Caz Cimișlia</b> Apelanta a comunicat că fratele are un picior amputat, 6 ani în urmă a fost încadrat în grad de dizabilitate, dar din cauza că nu a prezentat actele pentru reexpertiză nu i-a fost prelungit gradul. Fratele împreună cu concubina și copii săi locuiesc în orașul Slobozia, Transnistria, unde au construit casă împreună. Din cauza că persoana consumă alcool, copii acestuia la adus în comunitate la apelantă și l-a lăsat la ea. Persoana nu are nici acte de identitate. Apelanta comunică că ea la fel este persoană cu dizabilitate, având o pensie de 2000 lei și nu are condiții de trai și nici posibilități materiale ca să-l întrețină pe fratele său. A solicitat suportul autorităților locale în a identifica o posibilitate de a lua legătura cu autoritățile din Transnistria ca să-i responsabilizeze pe copiii fratelui ca să-l ia acasă și să aibă grijă de el, dar nu i s-a oferit nici un răspuns. Apelanta comunică că fratele nu are numerele de telefon ale copiilor săi.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b> Consilierul serviciului a luat legătura cu reprezentanța Avocatului Poporului din s. Varnița, r-ul Anenii Noi, care ne-a comunicat că este dificil de intervenit în situațiile de încălcare a drepturilor persoanelor în regiunea Transnistria și la cazul dat nu au nici o soluție. Consilierul a expediat un e-mail către reprezentanții Asociației Familiilor Persoanelor cu Dizabilități din s. Caragaș, Slobozia și s-a solicitat suportul lor în lucru cu autoritățile din Transnistria pentru a discuta în</p>

	vedere responsabilizării copiilor de al lua pe tata acasă și a avea grijă de el. Cazul este în monitorizare.
<b>8</b>	<p><b>Caz Ialoveni</b></p> <p>Apelanta a comunicat că mama sa este încadrată din 2020 în gradul sever de dizabilitate, pe termen nedeterminat, dar nu avea indicat în programul individual de reabilitare asistent personal. O lună în urmă a suportat un AVC și urmare este complet imobilizată. S-a adresat la medicul de familie sa-i întocmească fișa de trimitere F 088/e, pentru a depune din nou dosarul la CNDDCM ca să-i indice în programul individual de reabilitare serviciul de asistent personal. Mama apelantei fusese externată de la Institutul de Neurologie și Neurochirurgie, două zile în urmă din momentul adresării la medicul de familie și avea extrasul medical cu toate investigațiile pe care le-a făcut, tratamentul și diagnoza stabilită de medicii neurologi.</p> <p>Deși avea extrasul medical, medicul de familie i-a comunicat că este nevoie să meargă la medicul neurolog de la Ialoveni. Persoana a solicitat să afle de ce medicul de familie nu întocmește fișa F088/e în baza extrasului medical de la Institutul de Neurologie și Neurochirurgie și o pune în situația să meargă cu mama la specialistul de la Ialoveni, în contextul în care mama este imobilizată și este dificil să o deplasezi.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>Urmare discuției cu medicul de familie s-a convenit că va întocmi fișa de trimitere F 088/e în baza extrasului medical recent de la Institutul de Neurologie și Neurochirurgie. Informația dată a fost comunicată apelantei.</p>
<b>9</b>	<p><b>Caz Spitalul de psihiatrie Bălți</b></p> <p>Apelanta a afirmat că o rudă de a sa, ce are grad accentuat de dizabilitate, a fost internată la sfârșitul lunii octombrie în Spitalul de Psihiatrie Bălți. Fiica rudei sale, pe parcursul lunii noiembrie a vizitat-o pe mama la spital, însă ultima oară când a fost la ea pe data de 26 noiembrie cei de la spital i-au comunicat că nu știu nimic despre mama sa. Apelanta a solicitat intervenția SATGPD ca să afle care e soarta rudei sale.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>Consilierul SATGPD a discutat cu reprezentanții Spitalului de Psihiatrie Bălți, s-a determinat că doamna se află la tratament pentru Covid, în izolatorul spitalului având și pneumonie. Starea sa de sănătate fiind una spre ameliorare. Au fost solicitate datele de contact de la medicul curator al pacientei. Apelanta a fost informată că ruda sa se află în izolatorul spitalului, de asemeni că poate afla mai multe detalii de la medicul curant al pacientei, oferindu-se datele de contact.</p>

### **ACTIVITĂȚI DE MANAGEMENT REALIZATE ÎN LUNA NOIEMBRIE:**

1. A fost continuată dezvoltarea soft-ului de stocare a informației (baza de date).
2. Au fost realizate 4 ședințe de supervizare profesională a echipei SATGPD.
3. Suport oferit consilierilor în soluționarea cazurilor preluate la SATGPD.
4. Elaborarea raportului lunar al SATGPD.
5. Instruirea voluntarilor privind activitatea SATGPD.
6. Organizarea mesei rotunde „Serviciul de asistență telefonică gratuită – mecanism de prevenire și reducere a situațiilor de încălcare a drepturilor”.
7. Promovarea serviciului pe platformele online.

## CONCLUZII

1. În luna curentă apelanții s-au confruntat cu situații multiple ce țin de sănătatea publică și restricțiile curente. Persoanele apelante au întâmpinat dificultăți privind obținerea certificatelor și plata concediilor medicale. Multiple apeluri au fost soluționate cu suportul CNAS/CTAS și a IMSP-urilor, iar accesul la informații accesibile a fost asigurat de SATGPD.
2. Și în luna curentă numărul apelurilor din comunicate a fost mai mare, comparativ cu cel din serviciile sociale. Persoanele se interesează de serviciile sociale alternative celor de plasament temporar, pentru a asigura suport persoanelor în dificultate. S-a intervenit în mai multe situații ce vizează plângeri de încadrare în serviciul îngrijire la domiciliu, asistența medicală primară, serviciile de încadrare în grad de dizabilitate, diminuarea bugetului raional pentru serviciul asistență personală.
3. Privind serviciul de asistență personală sunt multe sesizări: perioada îndelungată de așteptare pentru a fi încadrată persoana în serviciul, reducerea numărului de ore de lucru pentru asistentul personal din cauza resurselor financiare limitate pentru serviciul dat. Totodată specificăm că persoanele încadrate în serviciul dat nu mai au acces la alte servicii gratuite, incluse în lista de servicii din programul individual de reabilitare. Astfel atenționăm asupra faptului că o persoană are nevoie de un complex de servicii pentru a-i fi oferite, inclusiv de reabilitare, socializare, ocupaționale, etc.
4. În ce privește accesul la servicii precum Centre de zi pentru persoane tinere cu dizabilitate de intelect s-a identificat lipsa acestora în multe din raioanele țării. S-a facilitat accesul la serviciile existente, iar în acest context Centrele Comunitare de Sănătate Mintală sunt suprasolicitate, în unele localități fiind singura sursă de suport.
5. Cât privește situația beneficiarilor serviciilor sociale Locuință Protejată (LP), s-a soluționat prin sesizarea SATGPD către ministerul de resort. Nici una din LP nu a fost închisă. Păstrarea acestor servicii constituie una din priorități în vederea Programului Național de Dezinstituționalizare. Multiplele abilități de trai independent acumulate în timpul traiului în comunitate favorizează calitatea vieții persoanelor date.
6. Comparativ cu serviciile de Locuință Protejată, persoanele aflate în instituții rezidențiale li s-a restricționat accesul la munca în comunitate, prin ordin de către Agenția Națională Asistență Socială. Constatăm că beneficiarilor instituțiilor de plasament nu le convine această măsură de restricție. Totodată se evidențiază o încălcare a dreptului la libera circulație.

**Ludmila Malcoci** \_\_\_\_\_

**Dr. hab. profesor cercetător**

**Director Executiv Keystone Moldova**

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

*Data: 07 decembrie 2021*