



## RAPORT LUNAR DE ACTIVITATE DECEMBRIE 2021

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

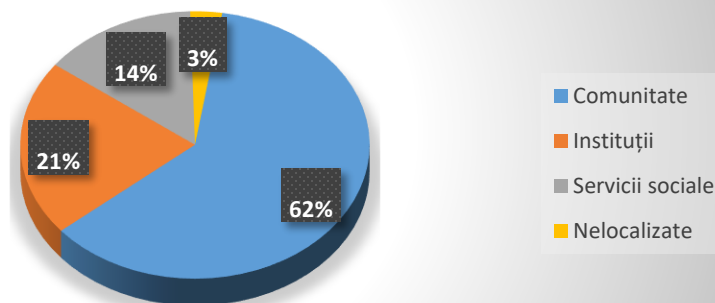
Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități **080010808** este un serviciu național pentru a oferi sprijin persoanelor cu dizabilități care necesită protecție, suport și informare. Acest serviciu a fost lansat în ianuarie 2017 de IP Keystone Moldova fiind finanțat de Uniunea Europeană în perioada 24.01.2017 – 27.04.2019. Actualmente IP Keystone Moldova, administrează și gestionează Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități în baza contractului cu Ministerul 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 decembrie 2021, la SATGPD au fost recepționate în total **272** apeluri. Din numărul total 167 apeluri (62 %) sunt din comunitate, 58 apeluri (21%) sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte și copii), 39 apeluri (14%) din serviciile sociale de tip Locuință Protejată și Casă Comunitară. În cazul a 8 apeluri (3%) 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	127	40	<b>167</b>
2	Comunitate (Locuințe Protejate, Case Comunitare)	24	15	<b>39</b>
3	CPTPD– Centre de Plasament temporar pentru persoane (adulte/copii) cu dizabilități	38	20	<b>58</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)	8	0	<b>8</b>
5	Spitale de psihiatrie	0	0	<b>0</b>
	<b>TOTAL (apeluri)</b>	<b>197</b>	<b>75</b>	<b>272</b>

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



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

În luna decembrie 2021 au fost înregistrate 108 apeluri primare (40% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD, alte 164 apeluri (60% din totalul apelurilor) sunt repetate, persoanele au accesat anterior serviciul. Din numărul total de apelanți, 237 au fost persoane cu dizabilități, 15 apeluri au fost recepționate de la rudele persoanelor cu dizabilități, membrii comunității, în cazul a 18 apeluri persoanele nu fac parte din grupul de beneficiari ai serviciului, iar 2 apeluri în care nu a fost posibilă identificarea statutului.

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

Cele 167 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"> <li>• mun. Chișinău (35 apeluri)</li> <li>• Orhei (22 apeluri)</li> <li>• Călărași (16 apeluri)</li> <li>• Bălți, Cimișlia, Râșcani (câte 8 apeluri)</li> <li>• Cahul, Edineț, Fălești, Leova (câte 7 apeluri)</li> <li>• Glodeni, Ialoveni, Taraclia (UTAG) (câte 4 apeluri)</li> <li>• Sângerei (6 apeluri)</li> <li>• Criuleni (5 apeluri)</li> <li>• Drochia (3 apeluri)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dondușeni, Florești, Ungheni, (câte 2 apeluri)</li> <li>• Anenii Noi, Briceni, Căușeni, Dubăsari, Hâncești, Ocnîța, Rezina, Strășeni, Ștefan Vodă, Telenești (a câte 1 apel);</li> </ul>

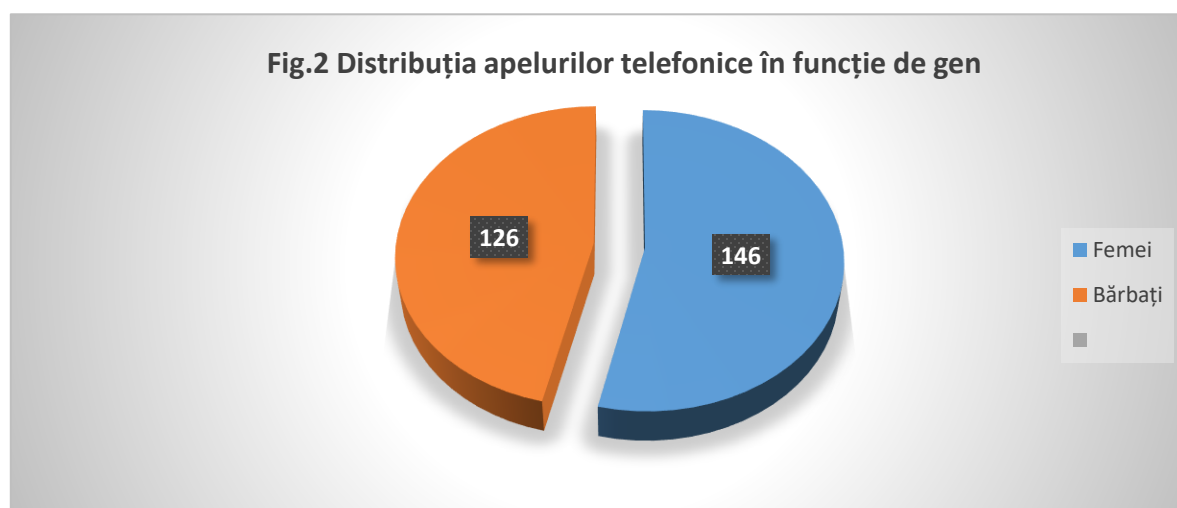
Apelurile parvenite din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD) și din cadrul Serviciilor sociale Locuința Protejată (LP) sunt distribuite în felul următor:

**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 (42 apeluri)</li> <li>• CPTPD Cocieri (16 apeluri)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LP din s. Pârlița, r-nul Bălți (2 apeluri)</li> <li>• LP Bălți, Iorga (31 apeluri)</li> <li>• LP Cocieri, nr.2 (3 apeluri)</li> <li>• LP Soroca (1 apel)</li> <li>• LP Orhei (2 apeluri)</li> </ul>

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

În luna decembrie 2021 numărul apelurilor efectuate de femei a fost mai mare cu 8% față de apelurile efectuate de bărbați. Astfel, din numărul total de 272 apeluri înregistrate, 146 apeluri (54%) au fost efectuate de către femei și 126 apeluri (46%) au fost efectuate de către bărbați.



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

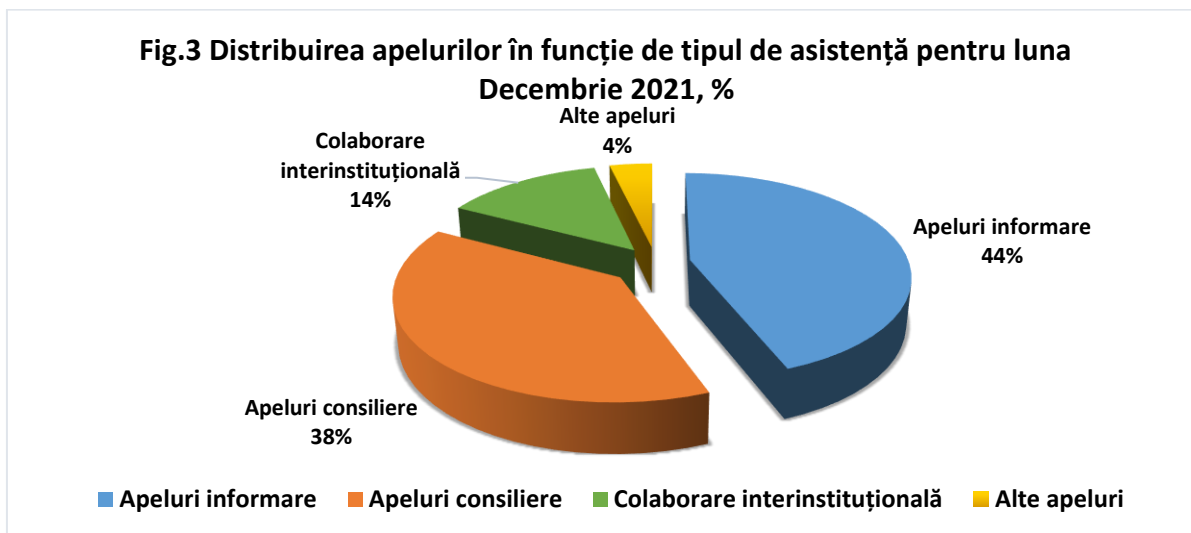
Apelurile parvenite în luna decembrie, au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de **272** apeluri preluate:

- în 120 apeluri (44%) a fost oferit *suport informațional* în diverse domenii, fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- în 105 apeluri (38%) apelanților a fost oferit *servicii de consiliere*, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;
- în 10 apeluri (4%) - *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 37 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 sau asociațiile obștești conform competenței funcționale, iar cele mai frecvent sesizate instituții pe parcursul lunii au fost:

- Structurile Teritoriale de Asistență Socială - 9 cazuri;
- Autoritățile publice locale – 8 cazuri;
- Centrele de Plasament Temporar pentru Persoane cu Dizabilități (CPTPD) – 7 cazuri;

- Instituții medicale și Centrele Medicilor de Familie (IMSP) – 7 cazuri;
- Organizațiile Societății Civile – 5 cazuri;
- Consiliul Național Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (CNDDCM) – 4 cazuri;
- Compania Națională de Asigurări în Medicină (CNAM) – 4 cazuri;
- Casa Națională de Asigurări Sociale (CNAS) – 4 cazuri;
- Oficiul Poștal – 2 cazuri;
- Centrul Republican Experimental de Protezare, Ortopedie, Reabilitare – 2 cazuri;
- Inspectoratul de Poliție – 2 cazuri;
- Executor Judecătoresc – 1 caz;
- Compania de taxi – 1 caz.



## DESCRIEREA APELURILOR DE PROFIL

### I. Apeluri de informare

Conform datelor, pe parcursul lunii 44% apelanți (120 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 a acestora;</li> <li>• Criterii de obținere a alocației de dizabilitate pentru perioada în care beneficiarul nu s-a aflat în centrul de plasament temporar pentru persoane adulte cu dizabilități;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedura de realizare a expertizei psihiatrice medico-legală;</li> <li>• Modalitatea de accesare a serviciilor de tratament pentru dependența de alcool;</li> <li>• Vaccinarea cu doza booster, anti-COVID-19;</li> <li>• Instituțiile unde se face imunizarea anti-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicii consulare privind obținerea cetățeniei române;</li> <li>• Informarea privind modalitatea de recuperare a autoturismului evacuat de poliție și contestarea amenzii;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condițiile de traversare a frontierei în contextul pandemiei;</li> <li>• Funcționarea, activitatea SATGPD;</li> <li>• Acces la serviciile de televiziune prin cablu;</li> <li>• Accesul la muncă a beneficiarilor din</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informații privind acordarea indemnizației unice la naștere;</li> <li>• Modalitatea de verificare a veniturilor obținute pe parcursul anului;</li> <li>• Reconfirmarea gradului de dizabilitate;</li> <li>• Procedura de transfer dintr-o instituție rezidențială în alta;</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>• Explicarea privind procedura de indexare a pensiei de dizabilitate în funcție de grad de dizabilitate și stagiul de cotizare;</li> <li>• Compensațiile pentru agentul termic pentru locuitorii mun. Chișinău;</li> <li>• Procedura și criteriile de eligibilitate pentru încadrare în serviciile de plasament temporar pentru copii cu dizabilități;</li> <li>• Procedura de încadrare în serviciile asistență personală și îngrijirea socială la domiciliu;</li> <li>• Informații privind posibilitatea de a beneficia de serviciile cantinei sociale, criterii de eligibilitate.</li> </ul>	<p>COVID și tipurile de vaccin disponibile;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitarea de suport în activarea asigurării medicale pentru persoanele cu dizabilități;</li> <li>• Termenul legal de examinare a dosarului de încadrare în grad de dizabilitate, procedura de contestare a gradului de dizabilitate;</li> <li>• Efectuarea investigațiilor medicale în baza asigurării medicale (ecografie cardiacă);</li> <li>• Activitatea serviciilor de sănătate mintală din comunitate;</li> <li>• Solicitare de servicii de reabilitare pentru persoanele ce au suportat intervenții de endoprotezarea șoldului, genunchiului;</li> <li>• Modul de stabilire și calculare a indemnizațiilor pentru incapacitate temporară de muncă;</li> <li>• Modalitatea de a obține gratuit scutece și produse de igienă.</li> <li>• Procedura de a beneficia de echipamente asistive( premergătoare, cârje cu suport antebraț).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicarea metodologiei de impozitare a salariului, concediilor și a premiilor salariale;</li> <li>• Încălcarea dreptului la parcări destinate persoanelor cu dizabilități;</li> <li>• Obținerea permisului de conducere în cazul persoanelor cu dizabilități;</li> <li>• Reclamarea unor proceduri de judecată neaccesibile și îndelungate;</li> <li>• Suport juridic privind accesul la educație a copiilor cu autism;</li> <li>• Procedura de ridicare a sechestrului de pe contul bancar destinat primirii alocației de dizabilitate;</li> <li>• Gestionarea resurselor financiare ale persoanei cu probleme de sănătate mintală în cazul în care nu este instituită o măsură de protecție juridică.</li> </ul>	<p>instituțiile rezidențiale;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scutirea de datorii pentru persoane cu dizabilități abonați ai serviciilor de telefonie mobilă;</li> <li>• Sesizarea poliției în cazuri de risc pentru persoanele cu dizabilități;</li> <li>• Solicități de angajare în câmpul muncii, organizațiile societății civile ce prestează servicii de angajare asistată;</li> <li>• Oferirea datelor de contact de la instituții ale statului și AO: ANAS, CTAS/ CNAS, ANOFM, CNAM, DASPF, CPTPD, etc.</li> <li>• Explicații privind plecarea la muncă în comunitate a beneficiarilor instituțiilor de plasament.</li> </ul>
---	---	--	---

## II. Apelurile de consiliere

În perioada vizată, 38 % apelanți (105 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 emoțiilor și a acțiunilor în situațiile de conflict;</li><li>• Existența tratamentelor costisitoare, care nu se acoperă de polița medicală, și nu le pot acoperi financiar;</li><li>• Costuri înalte pentru produsele de primă necesitate: produse alimentare, medicamente, produse igienice, facturi, etc.</li><li>• Consiliere prin ascultare și validarea emoțiilor pentru persoanele cu dizabilități severe, nedeplasabile, ce locuiesc singure și se simt izolate în propria casă;</li><li>• Îngrijirea copiilor și adulților cu dizabilități și necesitatea de servicii de reabilitare și plasament temporar;</li><li>• Depășirea situațiilor tensionate între membrii familiei ce au la îngrijire persoane cu dizabilitate forma severă;</li><li>• Situațiile de discriminare din cauza dizabilității;</li><li>• Plecarea la muncă peste hotare, cum se va adapta noilor condiții;</li><li>• Necesitatea de vaccinare și alegerea vaccinului, efectuarea vizitelor la medicii de profil, medici de familie;</li><li>• Lipsa serviciilor de suport în comunitate pentru persoanele în etate și cele cu dizabilități;</li><li>• Dificultăți în identificarea unui loc de muncă pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală;</li><li>• Accesul la servicii diversificate pentru copiii cu dizabilități;</li><li>• Nostalgie după activitățile profesionale practicate în perioada tinereții în care persoanele se simțeau utile și valoroase;</li><li>• Suport în depășirea traumei de pierdere;</li><li>• Suport psiho –emoțional părinților copiilor cu dizabilități.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accesul imediat la serviciile medicale în situații de criză și acutizare a stării de sănătate;</li><li>• Gestionarea și menținerea ordinii și a curățeniei în camerele beneficiarilor;</li><li>• Sentimentul de nesiguranță al beneficiarilor față de bunurile personale și frica de a nu le pierde, de a nu fi furate;</li><li>• Respectarea regulamentului instituției;</li><li>• Activități ocupaționale în cadrul instituțiilor;</li><li>• Condițiile de trai și lipsa unui meniu alimentar diversificat, porții mici de mâncare, ceea ce duc la nemulțumirea beneficiarilor;</li><li>• Transferul în alte servicii sociale;</li><li>• Situații de conflict între angajați și beneficiari – comportament nerespectuos din partea ambelor părți;</li><li>• Plecarea la muncă în comunitate, negocierea remunerării;</li><li>• Dorința beneficiarilor de a merge în comunitate fără restricții;</li><li>• Implicarea beneficiarilor în activitățile de menaj din cadrul instituțiilor; motivarea de a realiza sarcinile date.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Necesitatea de a fi ascultați și apreciați pentru activitățile de zi cu zi, de a fi încurajați pentru eforturile depuse;</li><li>• Identificarea surselor de venit, din ce activități pot face bani în comunitate;</li><li>• Situații de discriminare a persoanelor cu dizabilități de către personalul locuințelor protejate;</li><li>• Depășirea conflictelor între beneficiarii plasați în același serviciu;</li><li>• Menținerea relațiilor sociale cu unii angajați sau beneficiari din instituție;</li><li>• Transferul dintr-un serviciu de plasament în altul, adaptarea la noile condiții de trai.</li></ul>

### III. Apeluri de colaborare interinstituțională

Pe parcursul lunii, la SATGPD, 37 apeluri (14%) s-a intervenit prin colaborare interinstituțională. Unele dintre aceste cazuri sunt descrise în cele ce urmează:

NR	CAZURI colaborare interinstituțională
1	<p><b>Caz Călărași:</b> Apelantul, persoană cu grad accentuat de dizabilitate, a reclamat că are o datorie de aproximativ 3200 lei la o companie de transport cu care a plecat în Polonia. În luna noiembrie, anul curent, a fost în Polonia pentru a munci la un abator, iar la plecare a semnat un contract și a plătit pentru perfectarea actelor 350 lei. Acesta afirmă că bani pentru transport nu i s-au cerut la început, deoarece urma ulterior din primul salariu să returneze banii pentru transport la compania care la dus în Polonia cu autocarul. Apelantul susținea că angajatorul din Polonia a sesizat faptul că acesta are o dizabilitate și i s-a cerut ca el să părăsească locul de muncă și astfel a fost îmbarcat într-un autocar, care l-a adus înapoi în țară. Apelantul afirmă că nu are 3100 lei (echivalentul a 155 de EUR) bani pe care îi datorează companiei de transport și a solicitat intervenția SATGPD pentru ai fi redusă datoria la transport.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b> S-a discutat cu reprezentanții companiei de transport care au confirmat datoria apelantului și au comunicat că au oferit persoanei, o perioadă de grație până în luna februarie 2022 pentru ca acesta să reușească să achite datoria. Reprezentanților companiei le-a fost explicată situația în care se afla persoana, faptul că nu are un loc de muncă, alocația de dizabilitate este mică și nu are persoane de suport care ar putea să-l ajute. Circumstanțe din care persoana este în imposibilitate de a achita plata pentru transport. În data de 09/12/2021, reprezentanții companiei au informat consilierul SATGPD că administrația companiei de transport, au decis anularea datoriei de 155 EUR, reieșind din situația dificilă financiară în care se află persoana la moment.</p>
2	<p><b>Caz Edineț:</b> Apelanta, persoană în etate încadrată în grad de dizabilitate, a comunicat că la data de 01/11/ 2021 a depus la CTAS cerere pentru a trece de la pensie de dizabilitate la pensie pentru limită de vârstă pentru a beneficia de mărirea pensiei la minimum 2000 lei, deoarece are stagiul întreg de cotizare (34 ani). Persoana menționează că în decembrie 2021 a discutat telefonic cu reprezentanții CTAS Edineț care i-au confirmat recalcularea pensiei sale și că aceasta urmează să primească 2496 lei. Apelanta afirmă că după data de 10/12/2021 a fost la oficiul poștal și a primit 1600 lei, cum primea anterior.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b> Consilierul SATGPD a luat legătura telefonică cu reprezentanții CTAS Edineț, specialistul responsabil de stabilirea pensiilor a confirmat faptul că apelanta a fost trecută de la pensia de dizabilitate la pensia pe limită de vârstă și noua pensie va fi cu aproximativ 800 lei mai mare. Din motiv că nu s-a reușit în sistemul electronic să fie inclus cuantumul pensiei reexaminată, apelanta a primit valoarea pensiei anterioare în luna decembrie, iar la începutul lunii ianuarie 2022, urmează să fie transferate diferența de pensie pe care apelanta nu a primit-o pentru cele două luni (noiembrie și decembrie 2021). Informația a fost comunicată apelantei în limbaj accesibil.</p>
3	<p><b>Caz Chișinău:</b> Apelanta este persoană cu grad sever de dizabilitate fără termen, beneficiază de serviciile unui asistent personal. Din cauza că are nevoie de scutece, o parte din veniturile familiei se duc pentru produsele date și este dificil să acopere toate cheltuielile cu restul banilor care rămân din pensia ei și a soțului. Apelanta cere ajutorul SATGPD în a identifica o organizație care i-ar putea oferi gratuit scutece.</p>



	<p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b> Consilierul a luat legătura cu Centrul medical Emanuil și a prezentat cazul apelantei. Acestea au comunicat că din ianuarie 2022 persoana va putea beneficia lunar de scutece gratuit de la ei.</p>
4	<p><b>Caz Râșcani:</b> Apelanta, persoană cu grad accentuat de dizabilitate, a solicitat suport în a contesta la Curtea de Apel Bălți, decizia judecătorească din Râșcani privind cazul de violență fizică din partea fratelui ei. Aceasta nu este de acord cu decizia Judecătorească Râșcani, care a decis drept pedeapsă pentru fratele său, doar 100 zile de muncă în folosul comunității.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b> Consilierul SATGPD în colaborare cu juristul au oferit suport apelantei în formularea cererii pentru ca persoana să beneficieze de Asistență juridică garantată de stat în vederea contestării deciziei Judecătorească Râșcani. Persoana a depus cererea și urmează să fie numită persoana din oficiul care va lucra la cazul ei. Cazul este în monitorizare.</p>
5	<p><b>Caz Ungheni:</b> Apelanta, persoană cu gradul sever de dizabilitate, stabilit în luna martie 2021, în luna decembrie 2021 a avut nevoie de investigații medicale în urma unei fracturi. Pentru serviciile de radiografie și consultanța medicului i s-a solicitat să achite 390 lei. Apelanta a prezentat certificatul care confirmă că este încadrată în gradul sever de dizabilitate, dar i s-a comunicat că prima medicală obligatorie nu este activă și este nevoie să achite serviciile medicale. Apelanta nu avea bani cu ea, fiind sigură că asigurarea medicală este activă din luna martie, din momentul când a primit certificatul de dizabilitate. La spital i s-a oferit chitanță pentru plată și i s-a comunicat că în cazul în care nu va achita va fi amendată.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b> Consilierul a luat legătura cu șeful spitalului și a discutat cazul apelantei, care a propus ca soluție identificarea cauzei pentru care asigurarea medicală nu este activă și a afirmat că chitanța de plată va fi anulată în momentul când va fi activată polița medicală. SATGPD a luat legătura cu reprezentanții CNAM și s-a solicitat să fie verificat statutul apelantei privind prima medicală obligatorie, s-a constatat că apelanta era încadrată în grad de dizabilitate din luna martie 2021, dar prima medicală nu era activată. Reprezentantul CNAM a comunicat că a fost activată polița medicală din data de 21 decembrie, iar pentru serviciile medicale nu va fi nevoie să achite.</p>
6	<p><b>Caz Telenești:</b> Apelanta a comunicat că cumnatul său este imobilizat, nu are condiții de trai și are un fiu cu dizabilitate de intelect, care nu îngrijește de tata său, și este nevoie pe timp de iarnă să fie plasat într-o instituție. Reprezentanții primăriei au pregătit dosarul ca persoana să fie plasată în azil pe perioada iernii și s-au adresat apelantei ca să-i asigure transportarea acestuia la azil. Din motive de sănătate apelanta nu a putut organiza transportul pentru cumnatul său în ziua când reprezentanții primăriei au solicitat transportarea acestuia către azil. Apelanta solicită ajutorul SATGPD, deoarece cei de la primărie afirmă că nu mai este posibilă plasarea persoanei în azil.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b> Consilierul a luat legătura cu reprezentanții DASPF Telenești și s-a discutat cazul dat, astfel s-a convenit că persoana poate să fie dusă la azil, doar că este nevoie să aibă făcut testul la COVID. Consilierul a contactat medicul de familie din comunitate și a fost programată persoana pentru a face testul la COVID. În data de 12 decembrie 2021 persoana a fost plasată în azil pentru perioada rece a anului.</p>



7	<p><b>Caz Glodeni:</b></p> <p>Apelanta este medic de familie și afirmă că în localitate are o pacientă însărcinată în 27 săptămâni și are risc înalt de avort spontan și hemoragie uterină. Potrivit medicului, femeia este mama unui copil cu vârstă de 3 ani și 10 luni, încadrat în gradul sever de dizabilitate, având paralizie cerebrală formă gravă, necesită îngrijire și supraveghere 24/24. Medicul de familie a afirmat că copilul dat trebuie plasat temporar într-un centru de plasament, până ce mama sa naște, deoarece nu îl poate îngriji în această perioadă din cauza riscului înalt de avort spontan și hemoragie uterină. Aceasta a afirmat că au apelat la Centru de Plasament temporar pentru copii cu dizabilități din orașul Bălți pentru a plasa copilul dat în îngrijire pentru perioada de până la naștere și încă o lună după naștere adică 4 luni, însă au fost refuzați din motiv că copilul are aproape 4 ani, vârstă maximă pentru centrul de la Bălți. și de la această vârstă nu i-au în plasament copii. Apelanta afirmă că mama copilului nu are altă alternativă pentru acest copil. Mama este angajată în calitate de asistent personal al copilului.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>Consilierul a discutat cazul dat cu DASPF Glodeni, și s-a convenit ca pentru acest caz să fie identificată o persoană din localitate care să fie angajată în locul mamei în calitate de asistent personal al copilului, pe perioada în care mama sa nu poate avea grijă de el, din motive de sănătate.</p>
8	<p><b>Caz Chișinău:</b></p> <p>Apelantul a comunicat că este persoană încadrată în gradul severe de dizabilitate, nevăzător. De asemenea suferă de insuficiență renală și de 3 ori pe săptămână face dializă la Spitalul Republican. Din cază că afară a nins se deplasează foarte dificil, cu bastonul care se orientează nu poate să meargă deoarece din cauza zăpezii nu simte drumul. Solicită să-l ajutăm cu transport ca să fie dus la Gara de Nord de unde să ia autocarul spre casă. Nu dispune de resurse financiare ca să achite taxiul până la gara auto.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>Consilierul SATGPD a luat legătura cu reprezentanții Companiei de taxi 14 999 le-a comunicat cazul apelantului și situația dificilă în care se află și a solicitat suportul acestora pentru al transporta pe apelant la Gara de Nord fără a achita taxa pentru călătorie. Reprezentanții companii au fost deschiși spre colaborare și l-au transportat pe apelant de la Centrul de Dializă la Gara de Nord gratuit, de asemenea șoferul de taxi i-a oferit suport persoanei și la urcat în autocar.</p>
9	<p><b>Caz Căușeni:</b></p> <p>Apelantul a comunicat că a suportat patru AVC-uri, suferă de paralizia ambelor mâini și se deplasează greu. În anul curent a depus al cincilea an consecutiv dosarul la CNDDCM pentru stabilirea gradului de dizabilitate. Patru ani consecutiv a fost încadrat în gradul sever de dizabilitate, iar anul acesta i s-a stabilit gradul accentuat, deși starea de sănătate nu s-a îmbunătățit comparativ cu anii precedenți, ba mai mult s-a agravat. Persoana este nemulțumită de decizia CNDDCM de al încadra în gradul accentuat, în situația în care persoana are nevoie în permanență de suportul altei persoane.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>Consilierul serviciului a luat legătura cu asistenta medicală de la Centrul de Familie din localitatea apelantului care ne-a confirmat că starea de sănătate a persoanei este gravă și corespunde gradului sever de dizabilitate. Consilierul a discutat cu reprezentanții CNDDCM, care au verificat dosarul apelantului. Astfel s-a constatat că în dosar lipsesc investigații medicale care ar confirma gravitatea problemelor de sănătate pe care le are persoana, cât și informația care este indicată în dosar este incompletă. În cazul în care persoana va face contestarea deciziei CNDDCM, probabilitatea ca se va schimba decizia este mică, deoarece nu sunt suficiente dovezi medicale că persoana are probleme grave de sănătate. Apelantului i s-a comunicat cele discutate cu reprezentanții CNDDCM și i s-a comunicat că este nevoie să se adreseze la medicul de familie și să solicite îndreptare la</p>

medicul neurolog ca să fie trimis la investigații suplimentare și ulterior peste trei luni să depună din nou dosarul la CNDDCM pentru stabilirea repetată a gradului de dizabilitate.
---

## **ACTIVITĂȚI DE MANAGEMENT REALIZATE ÎN LUNA DECEMBRIE 2021**

1. Elaborarea raportului narativ lunar și financiar al SATGPD, expedierea la MMPS. Coordonarea plasării raportului lunar pe pagina web a Keystone Moldova;
2. Au fost realizate 3 ședințe de supervizare profesională a echipei SATGPD;
3. Suport oferit consilierilor în soluționarea cazurilor recepționate la SATGPD;
4. Desfășurarea evenimentului de prezentare a activității SATGPD pentru 2021 cu participarea Secretarului Stat al MMPS în data de 2 decembrie.
5. Pregătirea dosarului pentru participarea la concursul de achiziții publice lansat de către MMPS. Depunerea dosarului pe platforma de achiziții publice;
6. Participarea la evenimentul de prezentare a recomandărilor Raportului alternativ privind implementarea Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități, organizat de AOPD;
7. Participarea la webinarul „Cele mai bune practici în achizițiile publice: Servicii sociale” 20-21 decembrie.

## **CONCLUZII**

1. În luna curentă apelanții cel mai des au invocat probleme ce țin de acordarea prestațiilor sociale, ajutorul social și ajutorul pentru perioada rece a anului. De asemenea, o altă problemă sesizată este faptul că persoanelor cu dizabilități care au stagiul complet de cotizare nu li s-a recalculat automat pensia pentru majorarea la minim 2000 lei, cum a fost în cazul persoanelor cu stagiul complet, dar care nu au o dizabilitate. Astfel persoanele au fost nevoite să se deplaseze la CTAS-uri ca să depună cereri pentru trecerea de la pensia de dizabilitate la pensia pentru limita de vârstă, pentru a beneficia de majorarea pensiei, ceea ce pentru unele persoane constituie o dificultate majoră pentru a se deplasa din localitate în centrul raional. Apelanții au mai sesizat 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. În luna curentă predomină numărul apelurilor din comunitate, comparativ cu cele din instituțiile de plasament. Persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoanele în etate relatează despre problemele cu care se confruntă în urma majorării prețurilor la produsele alimentare, produsele de igienă (scutece), medicamente, servicii. A crescut numărul de apeluri prin care persoanele solicită pachete alimentare, produse de igienă (scutece), încălțăminte, îmbrăcăminte.
3. Persoanele cu dizabilități care au suportat intervenții chirurgicale de endoprotezare a articulațiilor șoldului, genunchiului comunică despre dificultățile majore cu care se confruntă în perioada post operatorie din lipsa serviciilor de reabilitare de lungă durată, în condițiile în care nici o instituție medicală nu prestează asemenea servicii. Ținând cont de specificul activității Centrului Republican Experimental Protezare, Ortopedie și Reabilitare (CREPOR) ar fi o soluție deschiderea unei secții de reabilitare a persoanelor ce au suportat intervenții chirurgicale de endoprotezare în cadrul instituției date.
4. Din cauza situației pandemice, persoanele întâmpina dificultăți majore în accesarea serviciilor medicale, în mod special nu au posibilitatea să beneficieze de spitalizări planificate, astfel starea de sănătate se agravează. De asemenea la perfectarea dosarelor pentru stabilirea gradului de

dizabilitate, persoanelor nu le sunt indicate de către medicii de profil să efectueze anumite tipuri de investigații, ceea ce ar demonstra starea reală de sănătate a persoanelor. Din considerentul dat a crescut numărul de apeluri prin care persoanele sesizează că au probleme grave de sănătate, dar au fost încadrați în grade de dizabilitate ce nu corespund problemelor date sau chiar le-a fost scos gradul de dizabilitate.

5. Serviciile sociale alternative pentru a asigura suport persoanelor în dificultate, rămân un subiect des abordat în apelurile telefonice. Sunt solicitate servicii pentru plasarea persoanelor în etate pe timp de iarnă, în condițiile în care aceștia locuiesc de unii singur, iar cu pensiile sau alocațiile sociale de care dispun nu pot să-și asigure strictul necesar, în mod special încălzirea încăperilor în care locuiesc.
6. O problemă majoră cu care se confruntă persoanele cu probleme de sănătate mintală și membrii familiilor acestora este lipsa de servicii sociale. Serviciile sociale de tip Locuință Protejată și Casă Comunitară sunt insuficiente pentru grupul dat de persoane și nu acoperă solicitările existente. De asemenea serviciile medicale și de reabilitare psihosocială destinate persoanelor cu probleme de sănătate mintală acoperă parțial necesitățile acestora, în contextul în care Centrele Comunitare de Sănătate Mintală duc lipsă de cadre, nu dispun de echipe mobile.
7. Este în creștere numărul de apeluri prin care persoanele sesizează despre dificultățile cu care se confruntă pentru a beneficia de mijloace asistive (premergătoare, cârje cu sprijin antebraț și axilar), în contextul în care procedura de obținere a acestora s-a complicat, prin faptul că persoanelor li se solicită să se prezinte la oficiul CREPOR din or. Chișinău, ceea ce este foarte dificil pentru anumite categorii de persoane. În acest context, recomandăm în cadrul echipei mobile de la CREPOR, ce se deplasează în teritoriul, să fie un specialist ce ar putea oferi servicii de consultanță beneficiarilor și în baza recomandărilor acestora și necesităților individuale a persoanei să fie alocate mijloacele asistive necesare.
8. Cât privește situația persoanelor din centrele de plasament, persistă aceleași probleme invocate și anterior: meniu alimentar nediversificat, porții mici alimentare; libera circulație restricționată și restricționarea accesului la muncă; conflicte între beneficiari sau personalul angajat și beneficiari, lipsa alternativelor de activitate. Nevoia de comunicare, informare și înțelegere persistă în continuare, în așteptările persoanelor cu dizabilități din instituțiile rezidențiale.

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

**Dr. hab. profesor cercetător**

**Director Executiv Keystone Moldova**

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

*Data: 06 ianuarie 2022*