

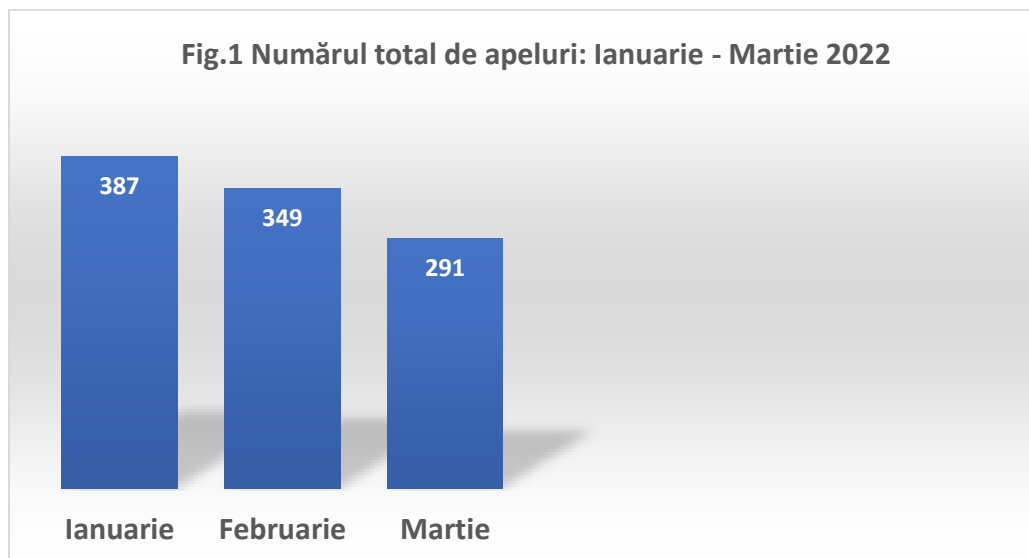


RAPORT LUNAR DE ACTIVITATE IANUARIE –MARTIE 2022

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

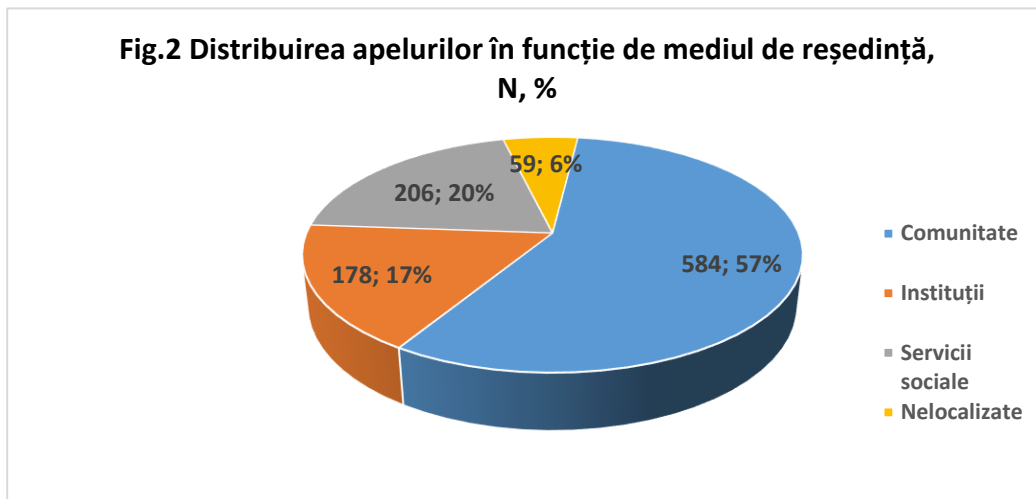
Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități este un serviciu național ce oferă sprijin persoanelor cu dizabilități care necesită protecție, suport și informare. SATGPD operează cu număr național **080010808**, activează 24 din 24 ore, 7 zile în săptămână accesibil pe întreg teritoriul Republicii Moldova anonim, gratuit și confidențial, de la telefonie fixă și mobilă. De asemenea persoanele au posibilitatea să acceseze serviciul prin Viber, Skype, SMS la numărul de telefon **060601549**.

În perioada ianuarie –martie 2022 consilierii Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități 080010808, au recepționat **1027 apeluri**, parvenite de pe întreg teritoriul Republicii Moldova. Distribuția lunară a apelurilor parvenite în perioada de raportare:



I. Distribuția apelurilor în funcție de mediul de reședință

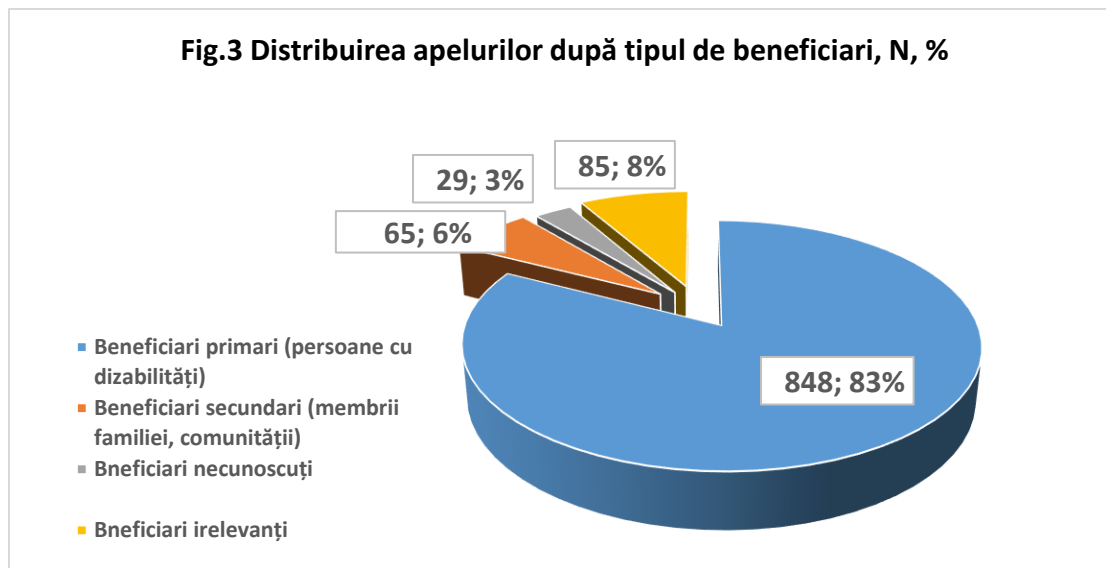
Din numărul total de apeluri recepționate la SATGPD (Fig. 2), **584** apeluri (57 %) sunt din comunitate, **178** apeluri (17%) sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), **206** apeluri (20%) din serviciile sociale de tip Locuință Protejată. În cazul a **59** apeluri (6%) locația nu a fost posibil de determinat. Pe parcursul lunilor februarie-martie s-a oferit suport la **30** de persoane cu dizabilități și membrii familiilor acestora refugiați din Ucraina.



II. Distribuția apelurilor, conform datelor după profilul apelantilor

În perioada ianuarie-martie au fost înregistrate **366** apeluri primare (36% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat la SATGPD. Alte **661** apeluri (64% din totalul apelurilor) sunt repetate – persoanele au beneficiat anterior de serviciu.

Din numărul total de apelanți (Fig. 3) **848** au fost persoane cu dizabilități, **65** au fost beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității ce au solicitat, informații, suport pentru persoanele cu dizabilități), **29** apeluri necunoscute, în cazul cărora nu a fost posibilă identificarea tipul de beneficiar, deoarece apelanții nu au dorit să răspundă la această întrebare. **85** apeluri au fost catalogate drept irelevante serviciului, însă persoanele au fost redirecționate către serviciile de care aveau nevoie.



III. Distribuția apelurilor, conform datelor după profilul teritorial

Acoperirea geografică a celor **584** apeluri din comunitate includ următoarele **31** raioane:

Tabel 1. Numărul apelurilor în funcție de localizare (din raioane)

Raion (apeluri)	Raion (apeluri)
<ul style="list-style-type: none"> • mun. Chișinău (140 apeluri) • Călărași 87(apeluri) • Cimișlia (60 apeluri) • Bălți (32 apeluri) • Leova (31 apeluri) • Orhei (22 apeluri) • Briceni (16 apeluri) • Drochia, Edineț, Glodeni (câte 15 apeluri) • Rîșcani, Căușeni, UTG Găgăuzia (câte 13 apeluri) 	<ul style="list-style-type: none"> • Cahul (12 apeluri) • Criuleni (10 apeluri) • Ialoveni, Strășeni (câte 9 apeluri) • Sîngerei, Fălești (câte 8 apeluri) • Anenii Noi, Dondușeni (câte 6 apeluri) • Cantemir, Ștefan Vodă, Ungheni, Hîncești (câte 5 apeluri) • Florești, Nisporeni (câte 4 apeluri) • Ocnîța, Soroca, Șoldănești, Telenești (câte 3 apeluri) • Bender (1 apel)

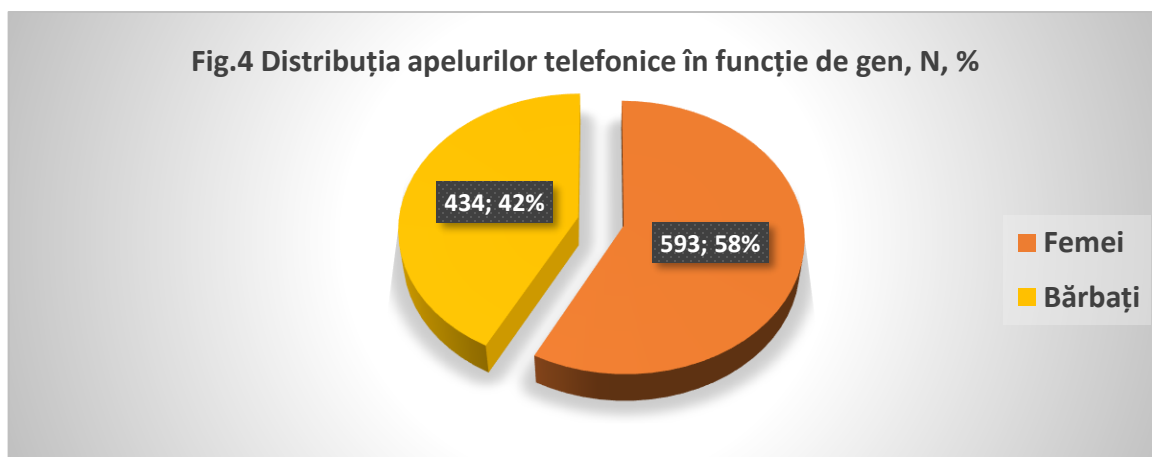
Apelurile parvenite din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD) și din cadrul Serviciilor sociale Locuința Protejată (LP) sunt distribuite în felul următor:

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

Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD)	Serviciilor Locuința Protejată (LP)
<ul style="list-style-type: none"> • CPTPD Bălți (124 apeluri) • CPTPD Cocieri (49 apeluri) • CPTPD Brînzani (5 apeluri) 	<ul style="list-style-type: none"> • LP din s. Pârlița, r-nul Bălți (127 apeluri) • LP Bălți, Iorga (56 apeluri) • LP Orhei (11 apeluri) • LP Soroca (7 apeluri) • LP Cocieri (5 apeluri)

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

În perioada ianuarie-martie constatăm o diferență de 16% între numărul de apeluri efectuate de femei și numărul de apeluri efectuate de către bărbați. Astfel din numărul total de **1027** de apeluri

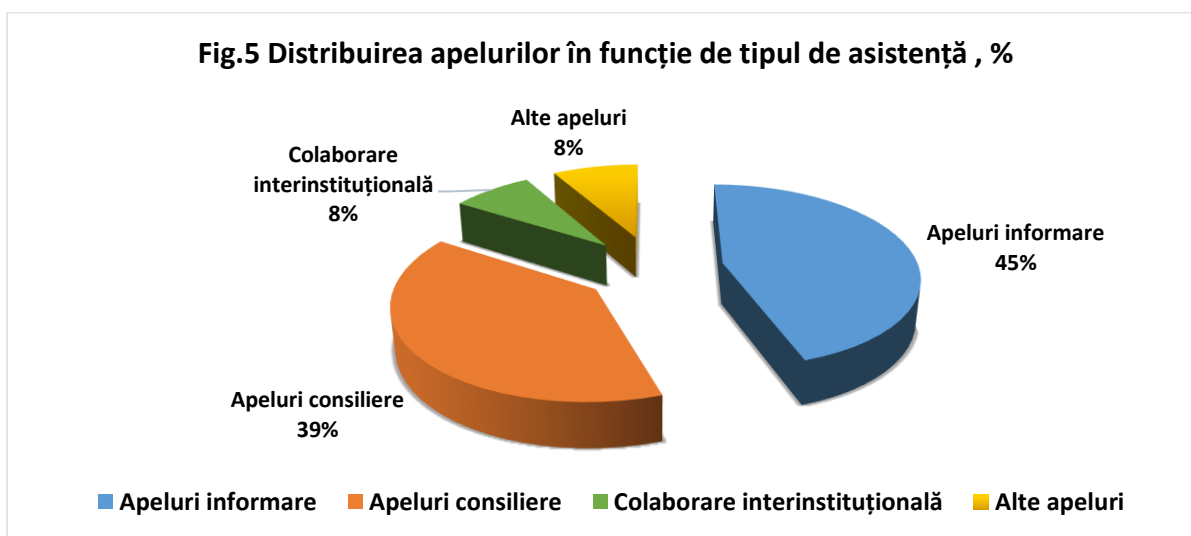


înregistrate, **593** apeluri (58%) au fost efectuate de către *femei* și **434** apeluri (42%) au fost efectuate de către *bărbați*. 72% apelanți sunt vorbitori de limba română și 28% apelanți vorbitor de limba rusă.

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

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

- în **460** apeluri (45%) a fost oferit *suport informațional* în diverse domenii, fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- în **402** apeluri (39%) apelanților a fost oferit *servicii de consiliere*, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;
- în **85** apeluri (8%) - *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 **80** apeluri (8%) a fost necesară *colaborarea interinstituțională* pentru a oferi suport în soluționarea dificultăților sesizate de către persoanele cu dizabilități sau rudele acestora.



Caracteristica apelurilor telefonice în funcție de asistența acordată

Apeluri de informare: În perioada ianuarie-martie beneficiarii SATGPD au solicitat și primit suport informativ cu privire la:

- Spectru de servicii și prestații sociale destinate persoanelor cu dizabilități și modul de accesare ale acestora;
- Condiții de acordare a pensiilor și alocațiilor de dizabilitate;
- Procedura de reexaminare a pensiilor de dizabilitate;
- Criterii de eligibilitate pentru a beneficia de prestații sociale pentru copii;
- Criterii de eligibilitate pentru a fi încadrați în serviciul de asistență personală, lucrător social;
- Procedura de stabilire inițială și repetată a gradului de dizabilitate. Contestarea deciziei CNDDCM;
- Posibilități de angajare în câmpul muncii a persoanelor cu dizabilități;

- Procedura de asigurare cu echipament asistiv (scaune rulante simple/electrice, cârje, cârje pentru subraț, saltea antiescare, paturi funcționale);
- Servicii de protezare calitative, în contextul în care unica instituție din țară CREPOR care oferă servicii de protezare, din spusele apelanților nu sunt calitative și ca rezultat stare de sănătate a beneficiarilor se agravează după fixarea protezelor date;
- Procedura de înscriere pentru intervențiile chirurgicale de endoprotezare;
- Posibilitate de accesa servicii de reabilitare, servicii balnio-sanatoriale;
- Accesul la servicii de socializare, Centre de zi pentru persoane tinere cu dizabilitate;
- Accesul la servicii respiro pentru părinții persoanelor cu dizabilități;
- Solicitarea de servicii sociale pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală;
- Solicitare de produse de igienă (scutece), urostome, colostome;
- Facilități fiscale pentru persoanele cu dizabilități;
- Informații privind sursa resurselor financiare, alimentare care sunt oferite refugiaților din Ucraina, în situația în care au fost recepționate apeluri, prin care persoanele cu dizabilități din țară se arătau nemulțumiți de faptul că nu sunt la fel de bine susținuți financiar și cu produse alimentare ca și refugiații.

Apeluri de consiliere: Aceste apeluri au fost recepționate din Centrele de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități, servicii sociale cât și din comunitate, și au abordat subiecte ce țin de stările psihologice, conflictele inter- și intra- personale cu care se confruntau apelanții. Persoanele din instituții rezidențiale, servicii sociale solicită suport psihologic pentru satisfacerea nevoii de comunicare, ghidare în asumarea unor decizii și responsabilizarea față de deciziile asumate.

În rândurile persoanelor din comunitate ce au solicitat suport psihologic s-a atestat o acutizare a stărilor de anxietate, o creștere a nivelului de stres din cauza războiului din țara vecină. S-a oferit suport psiho-emoțional în validarea emoțiilor și identificarea pașilor pe care să-i urmeze persoana pentru a reduce din stările de anxietate, stres. Persoanele cu dizabilități rămase singure - au beneficiat de consiliere privind identificarea resurselor pentru revendicarea drepturilor. De asemenea s- a oferit suport psiho-emoțional persoanelor în etate care locuiesc singure și au nevoie de comunicare și susținere.

Cele mai frecvente probleme psihologice abordate și asistate în timpul apelurilor telefonice au fost următoarele:

- Nevoie de comunicare, lipsa unei diversități și individualizării activităților profesionale, hobby în instituții, imposibilitatea de a practica activitățile dorite în instituții, etc.;
- Mediarea situațiilor de conflict între angajați și persoanele cu dizabilități din instituții, discuții de informare/schimbare de atitudini atât cu persoanele cu dizabilități cât și angajații instituțiilor rezidențiale;
- Creșterea nivelului de stres și anxietate din cauza conflictului armat din țara vecină;
- Mod sănătos de viață discuții despre impactul abuzului de alcool și alte activități alternative;
- Gestionarea bunurilor personale, a spațiului personal și resurselor financiare;
- Dificultatea de a lua decizii de sine stătător, frica de a greși, dependența de părerea celor din anturaj;
- Consiliere apreciativă, încurajarea comportamentelor funcționale/ reușitelor individuale ale apelanților;
- Acceptarea situației de a avea un copil cu dizabilități în familie;
- Părinții copiilor cu dizabilități epuizați emoțional în identificarea soluțiilor.

Apeluri de colaborare interinstituțională: Apelurile din categoria dată se referă la situații de încălcarea a drepturilor persoanelor cu dizabilități și limitarea în accesarea serviciilor sociale. În vederea soluționării acestor situații în cazul la **80** apeluri (8%) a fost nevoie de colaborare interinstituțională cu diverse instituții publice, private, OSC-uri. Instituțiile implicate în soluționarea cazurilor au fost:

- Structurile Teritoriale de Asistență Socială - 24 cazuri;

- Autoritățile publice locale –15 cazuri;
- Organizațiile Societății Civile – 12 cazuri;
- Centrele de Plasament Temporar pentru Persoane cu Dizabilități (CPTPD) – 10 cazuri;
- Instituții medicale și Centrele Medicilor de Familie (IMSP) – 9 cazuri;
- Casa Națională de Asigurări Sociale (CNAS) – 9 cazuri;
- Consiliul Național Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (CNDDCM) – 8 cazuri;
- Direcția Protecția Drepturilor Copiilor – 2 caz;
- Oficiul Poștal –2 cazuri;
- Centrul Republican Experimental de Protezare, Ortopedie, Reabilitare – 2 cazuri;
- Inspectoratul de Poliție – 2 cazuri;
- Executor Judecătoresc – 2 cazuri;
- Asistența juridică garantată de stat – 2 cazuri
- Compania de taxi – 1 caz;
- Spitalul Oncologic - 1 caz.

În rezultatul analizei apelurilor recepționate din instituțiile rezidențiale, servicii sociale, comunitate, consilierii Serviciului au fost identificate **12 cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități, raportate la Convenția ONU pentru persoanele cu dizabilități:**

Art.28. Dreptul la condiții bune și protecție socială – 4 cazuri;

Art.25. Dreptul la sănătate – 2 cazuri;

Art.27. Dreptul la muncă și încadrare în câmpul muncii – 2 cazuri;

Art.9. Dreptul la accesibilitate – 2 cazuri;

Art. 26. Dreptul la Recuperare și Dezvoltare – 1 caz;

Art. 12. Acces la justiție – 1 caz.

Exemple de colaborarea interinstitucională în vederea revindicării drepturilor persoanelor cu dizabilități:

- Suport în perfectarea dosarului pentru stabilirea gradului de dizabilitate în condițiile în care persoana depunea dosarul la CNDDCM al 9-lea an consecutiv;
- Facilitarea ridicării sechestrului de pe alocațiile sociale și informarea privind riscurile accesării creditelor la companiile de micro-finanțare;
- Asistență juridică în cazul în care copii nu își asumă responsabilitatea pentru îngrijirea părintelui persoană cu dizabilitate;
- Oferirea de suport în identificarea unui notar ce a prestat servicii notariale la domiciliu persoanei cu dizabilități severe, imobilizate, în contextul în notarii refuzau să presteze serviciul dat la domiciliu;
- Facilitarea accesului persoanelor la echipamente asistive (scaune rulante, premergătoare);
- Intervenția în obținerea încălțămintei ortopedice, în contextul în care persoana era în așteptare de 3 luni după ce i-au fost luate măsurile;
- Facilitarea accesului persoanelor la produse de igienă (scutece), hainie, încălțămintă, produse alimentare;
- Intervenția în cazurile în care persoanele au comunicat că nu primesc pensia de dizabilitate timp de 3 luni după reexpertizarea gradului de dizabilitate;
- Facilitarea spitalizării în condițiile agravării stării de sănătate a persoanei ce suferea de probleme de sănătate mintală;
- Asistarea persoanei în depunerea dosarului pentru obținerea pensiei de urmaș;
- Facilitarea încadrării persoanei cu grad sever de dizabilitate în servicii sociale;
- Suport în accesarea serviciilor de asistență juridică garantată de stat;

- Intervenție în cazul în care persoana s-a concediat de la serviciu, dar nu i-a fost plătit salariul și concediu anual conform legislației în vigoare;
- Oferirea de suport în identificarea unui loc de muncă și facilitarea angajării, în contextul în care inițial angajatorul refuza persoana, pe motiv că este încadrată în grad de dizabilitate.

Suport oferit persoanelor cu dizabilități și familiilor acestora refugiați din Ucraina

Pe parcursul lunii februarie-martie prin intermediul SATGPD a fost acordată asistență psiho-socială pentru 30 persoane cu dizabilități și familiile acestora refugiate:

- 16 familii au avut nevoie de cazare astfel consilierii serviciului le-a oferit suport în identificarea locurilor de cazare, în cele mai dese cazuri solicitarea fiind pentru locuri de cazare accesibile pentru persoanele cu dizabilități locomotorii;
- 11 persoane au avut nevoie de informații privind serviciile de reabilitare și posibilitatea de a beneficia de tratament (pentru hepatita C, diabet zaharat, epilepsie);
- 8 familii au solicitat produse alimentare și produse de igienă, astfel cu suportul Keystone Moldova, persoanelor li s-a oferit produsele necesare.

CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

1. În perioada ianuarie-martie au crescut numărul de apeluri prin care apelanții au sesizat că sunt în așteptarea deciziei CNDDCM timp de 2 luni și mai mult pentru a fi încadrați în gardul de dizabilitate. De asemenea în perioada dată s-a atestat faptul că deciziile privind stabilirea gradului de dizabilitate ajungeau cu întârziere de 2-3 săptămâni la Casa Națională de Asigurări Sociale din momentul ce persoanele aveau deciziile CNDDCM primite. Astfel persoanele rămând fără pensie sau alocație de dizabilitate pe parcursul la 3-4 luni, fiind unica sursă de venit.
2. Se atestă o creștere a apelurilor prin care apelanții sesizează rețineri de 3-4 luni la plata concediilor medicale.
3. 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 includă un specialist care ar putea oferi servicii de consultanță beneficiarilor, iar în baza recomandărilor acestora și evaluării necesităților individuale ale persoanei să fie alocate mijloacele asistive necesare.
4. Persoanele cu dizabilități severe, care sunt în stare gravă și nu se pot deplasa, întâmpină dificultăți majore la accesarea serviciilor notariale la domiciliul, în contextul în care notarii refuză deplasarea la domiciliul. Art. 6 din legea Nr. 246 din 15-11-2018 privind procedura notarială, prevede cu titlul de excepție și în mod justificat, întocmirea actelor notariale în afara sediului biroului, în limitele teritoriului de activitate. În acest context, recomandăm modificarea cadrului legislativ și introducerea obligativității prestării serviciilor de notariat la domiciliul persoanei, în cazul în care aceasta suferă de afecțiuni grave (imobilizate) și nu pot să se deplaseze la oficiul notarial.
5. În perioada lunilor ianuarie - martie numărul apelurilor din comunitate este mai mare, comparativ cu cele din servicii sociale și instituțiile de plasament. În apeluri, persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoanele în etate comunică despre problemele cu care se confruntă din cauza majorării prețurilor la produsele alimentare, medicamente, serviciile comune, iar din pensiile și alocațiile de dizabilitate pe care le primesc nu reușesc să –și asigure strictul necesar. Tot mai multe persoane solicită ajutor de produse alimentare, produse de igienă, îmbrăcăminte, încălțăminte, lemne.

6. Este în creștere numărul de apeluri prin care persoanele solicită produse de igienă (scutece) necesare la îngrijirea persoanelor cu dizabilități severe și celor în etate ce suferă de afecțiuni grave (imobilizate). Din cauza surselor de venit mici persoanele nu își pot permite procurarea produselor date de igienă și astfel calitatea îngrijirii acestuia este scăzută. Recomandăm asigurarea cu scutece a persoanelor cu dizabilități severe și persoanelor în etate ce suferă de afecțiuni grave (imobilizate) din fondul asigurărilor obligatorii de asistență medicală.
7. Lipsa condițiilor de accesibilitate fizică pentru persoanele cu dizabilități locomotorii constituie în continuare o dificultate în accesarea serviciilor atât de la instituțiile publice cât și cele private.
8. În perioada de raportare au fost multe sesizări privind serviciul de asistență personal: 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.
9. Ca și în lunile precedente au fost recepționate apeluri de prin care s-a solicitat servicii sociale pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală. Menționăm că sunt foarte puține servicii sociale pentru grupul dat de persoane, astfel persoanele în cele mai dese cazuri nu sunt încadrate în nici un serviciu astfel vulnerabilitatea lor fiind foarte mare și în unele situații ajungând să locuiască în stradă. 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.
10. În luna martie a crescut numărul de apeluri prin care persoanelor li s-a oferit suport psihologic din cauza stresului crescut și stărilor de anxietate generate de războiul din țara vecină.
11. 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: 11 aprilie 2022