



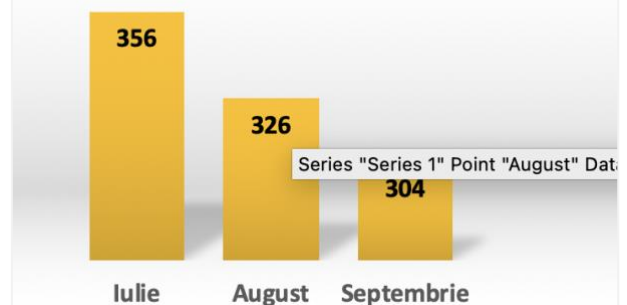
RAPORT LUNAR DE ACTIVITATE IULIE-SEPTEMBRIE 2022

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

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități (în continuare SATGPD) 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 iulie – septembrie 2022 consilierii SATGPD au recepționat în total **986** apeluri, dintre care **792 apeluri** de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității de pe întreg teritoriul Republicii Moldova și **194 apeluri** de la persoanele cu dizabilități refugiate din Ucraina.

Fig.1 Numărul total de apeluri: Iulie-Septembrie 2022

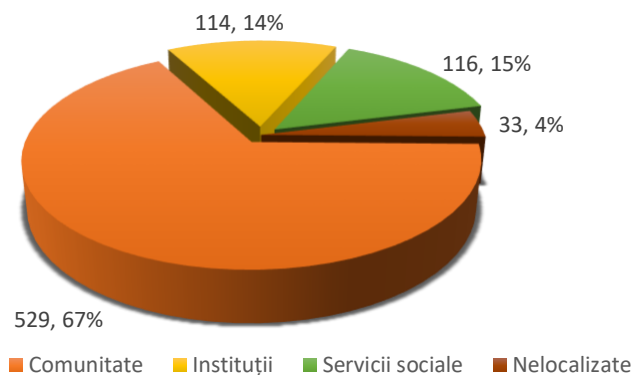


Caracteristica apelurilor preluate de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova

I. Distribuția apelurilor (792 apeluri) în funcție de mediul de reședință

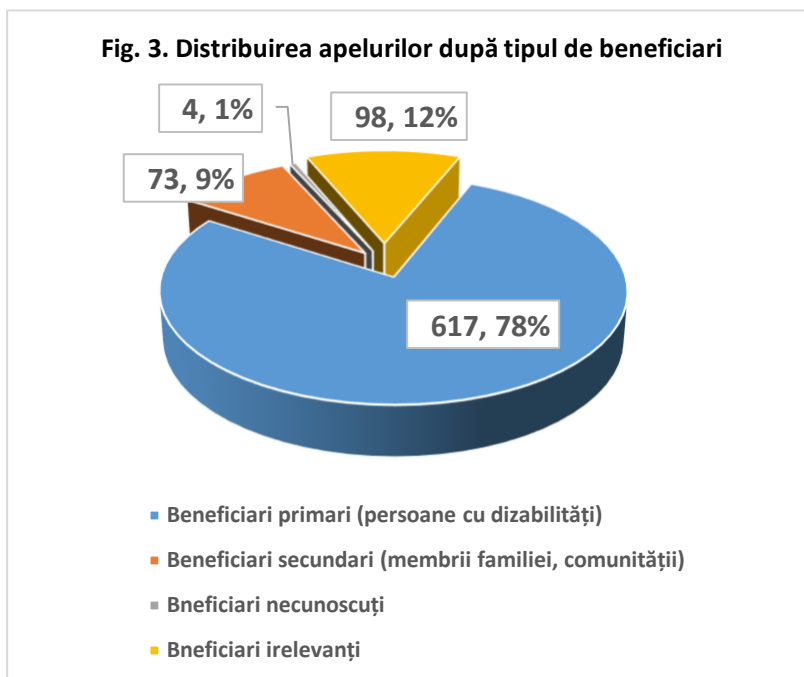
Din numărul total de apeluri recepționate la SATGPD, **529** apeluri (67 %) sunt din comunitate, **114** apeluri (14%) sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), **116** apeluri (15%) din serviciile sociale de tip Locuință Protejată. În cazul a **33** apeluri (4%) locația nu a fost posibil de determinat.

Fig. 2. Distribuția apelurilor după tipul de reședință



II. Distribuția apelurilor, conform datelor după profilul apelanților

În perioada iulie-septembrie au fost înregistrate **324** apeluri primare (41% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD, alte **468** apeluri (59% din totalul apelurilor) sunt apeluri repetate, persoanele au accesat serviciul repetat. Din numărul total de apelanți, **617** au fost persoane cu dizabilități, **73** au fost beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității ce au solicitat, informații, suport pentru persoanele cu dizabilități), **4** apeluri necunoscute, nu a fost posibil de identificat tipul de beneficiar, deoarece apelanții nu au dorit să răspundă la această întrebare, iar **98** apeluri au fost catalogate drept irelevante serviciului, însă persoanele au fost redirecționate către serviciile de care aveau nevoie (CNAS, CTAS, MS, ASP, ANSP).



III. Distribuția apelurilor, conform datelor după profilul teritorial

Cele **529** apeluri din comunitate au fost recepționate din **32** raioane, **2** raioane din UTA Găgăuzia și **1** raion din Transnistria.

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

Raion	
<ul style="list-style-type: none"> mun. Chișinău (157 apeluri) Cimișlia (37 apeluri) Ialoveni (36 apeluri) Călărași (34 apeluri) Leova (23 apeluri) mun. Bălți, Glodeni (câte 22 apeluri) Orhei (19 apeluri) Ocnița (15 apeluri) Rîșcani (14 apeluri) Căușeni (13 apeluri) Soroca, Hîncești, Edineț, Anenii Noi, Cahul (câte 10 apeluri) 	<ul style="list-style-type: none"> Telenești (9 apeluri) Dondușeni, Strășeni (câte 8 apeluri) Briceni (6 apeluri) Șoldănești, Ștefan Vodă (câte 5 apeluri) Nisporeni, Cantemir, Rezina (câte 4 apeluri) Ungheni, Comrat, Criuleni, Sîngerei, Taraclia (câte 3 apeluri) Basarabeasca, Drochia, Florești, Ceadrî Lunga, Dubăsari (câte 2 apeluri) Tiraspol (1 apel)

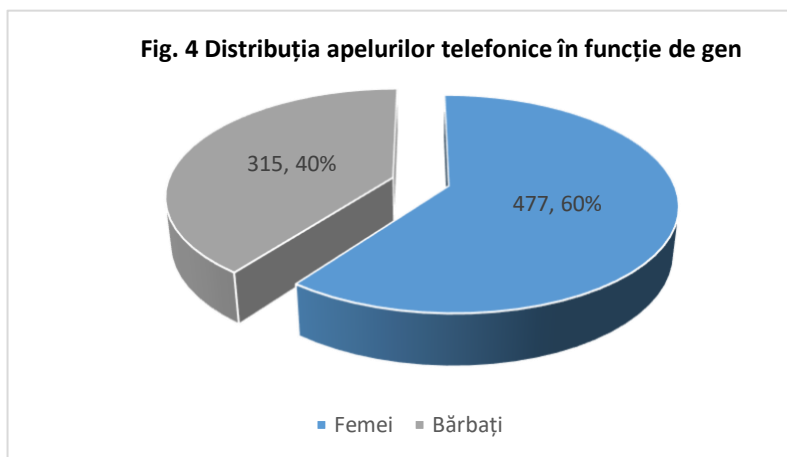
Apelurile parvenite din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD) și din cadrul Serviciilor sociale Locuința Protejată (LP) sunt distribuite în felul următor:

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 (100 apeluri) • CPTPD Cocieri (12 apeluri) • CPTPD Brînzeni (1 apel) • CPTPD Bădiceni (1 apel) 	<ul style="list-style-type: none"> • LP din s. Pârlița, r-nul Bălți (106 apeluri) • LP Bălți (3 apeluri) • LP Orhei (3 apeluri) • LP Cocieri (4 apeluri)

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

În perioada de raportare se menține aceeași tendință ca și în lunile precedente și anume numărul de apeluri efectuat de către femei este mai mare cu 20% față de apelurile efectuate de către bărbați. Astfel din numărul total de 792 de apeluri înregistrate, 477 apeluri (60%) au fost efectuate de către femei și 315 apeluri (40%) au fost efectuate de către bărbați. 85% apelanți sunt vorbitori de limba română și 15% apelanți vorbitor de limba rusă.

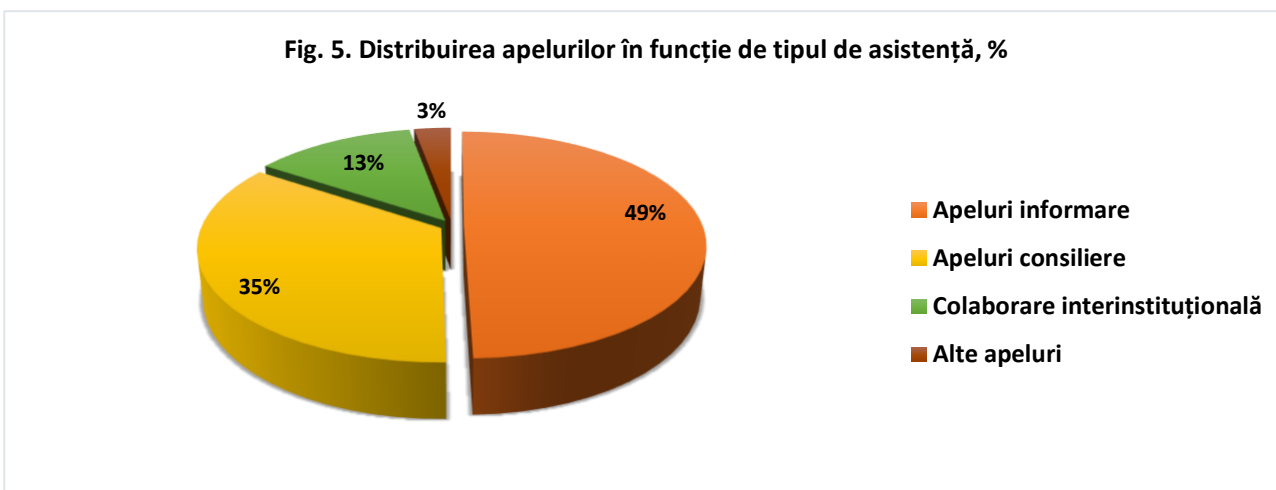


V. Distribuția apelurilor, conform datelor în funcție de tipul de asistență

Apelurile recepționate în perioada iulie-septembrie au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de 792 apeluri preluate:

- în 393 apeluri (49%) a fost oferit *suport informațional* în diverse domenii, fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- în 275 apeluri (33%) apelanților a fost oferit *servicii de consiliere*, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;
- în 101 apeluri (13%) a fost necesară *colaborarea interinstituțională* pentru a oferi suport în soluționarea dificultăților sesizate de către persoanele cu dizabilități sau rudele acestora.
- în 23 apeluri (3%) - *apeluri de cercetare*, prin aceste apeluri persoanele au testat funcționalitatea serviciului și nu au abordat o problemă relevantă.

Caracteristica apelurilor telefonice în funcție de asistența acordată



Apeluri de informare. În perioada iulie-septembrie beneficiarii SATGPD au solicitat și primit suport informativ cu privire la:

- Procedura de stabilire inițială și repetată a gradului de dizabilitate. Procedura de contestare a deciziei CNDDCM privind stabilirea gradului de dizabilitate;
- Termenii de procesare a dosarelor pentru stabilirea gradului de dizabilitate. Termenii de procesare a contestațiilor deciziilor CNDDCM;
- Condițiile de acordare a ajutorului social și ajutorului pentru perioada rece a anului;
- Informații privind acordarea lemnului pentru foc și accesarea platformei online lemne.md;
- Compensarea facturilor la energie electrică, gaz pentru persoanele cu dizabilități;
- Ajutorul oferit persoanelor din grupurile vulnerabile de către Organizațiile societății civile;
- Criterii de eligibilitate pentru a beneficia de serviciul asistență personală, lucrător social;
- Informații privind stagiul de cotizare necesar acordării pensiei pentru limită de vârstă/ pensie de dizabilitate;
- Categoriile de persoane ce beneficiază de transport public gratuit în mun. Chișinău;
- Facilitățile fiscale la importul mijloacelor de transport de către persoanele cu dizabilități;
- Accesarea serviciilor medicale de urgență și a investigațiilor medicale compensate;
- Condițiile de a beneficia de medicamente compensate pentru persoanele infectate cu COVID și a serviciilor de reabilitare post COVID;
- Servicii de dializă pentru persoanele infectate cu COVID, acces deficitar la insulină;
- Servicii de investigație medicală la aparate de imagistică de înaltă performanță de tip RMN;
- Procedura de beneficia de servicii de reabilitare și servicii balneo-sanatoriale;
- Date de contact ale organizațiilor ce oferă produse de igienă pentru persoanele cu dizabilități scutece, stome, saltele anti escare;
- Condițiile de salarizare în regim de muncă cu program prescurtat de 30 de ore pe săptămână pentru persoane cu dizabilități;
- Facilități la serviciile notariale pentru persoanele cu dizabilități;
- Modalitatea de accesare a serviciilor de asistență juridică garantată de stat;
- Procedura de dezinstituționalizare a persoanelor ce locuiesc în Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități;

- Solicitare de servicii sociale pentru persoanele cu dizabilități severe de vedere;
- Date de contact ale MS, MMPS , ANSP, CNAS, CTAS, CNDDCM și alte instituții publice ce prestează servicii pentru persoanele cu dizabilități.

Apeluri de consiliere. În perioada vizată **33% apelanți (275)** au beneficiat de consiliere. Persoanele cu dizabilități din instituțiile rezidențiale, servicii sociale cât și cele din comunitate solicită suport și discuții despre preocupările curente, suport în luarea deciziilor prin consiliere și ghidare informațională.

De asemenea, s-a oferit suport psiho-emoțional persoanelor în etate ce locuiesc singure pentru suplinirea nevoilor de comunicare și susținere emoțională.

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

- Creșterea nivelului de stres ca urmare a relațiilor interpersonale complicate dintre persoanele cu dizabilități ce suferă de probleme de sănătate mintală cu rudele și prietenii acestora;
- Ghidare și suport în soluționarea grijilor cotidiene, identificarea resurselor pentru a face față anumitor situații dificile prin care trec persoanele cu dizabilități ce locuiesc singure în comunitate;
- Suport psihologic privind gestionarea situațiilor de conflict dintre persoanele cu dizabilități și angajații medicali;
- Suport psihologic pentru beneficiarii din instituțiile rezidențiale care afirmă că au gânduri suicidale;
- Discuții privind consecințele abuzului de alcool;
- Ghidare și suport psihologic în identificarea unui loc de muncă;
- Lipsa activităților în care să fie implicate persoanele cu dizabilități din cadrul instituțiilor rezidențiale, imposibilitatea de a practica activitățile dorite;
- Suport emoțional și ascultare activă în nevoia beneficiarilor de a comunica și relata rutina zilnică și a lucrurilor care îi îngrijorează;
- Suport psihologic persoanelor afectate de neliniște și nesiguranță din cauza crizei economice și financiare actuale din țară manifestată prin scumpirile la produsele alimentare, utilități, medicamente;
- Consiliere psihologică a persoanelor cu probleme de sănătate mintală aflate în acutizare, prin încurajarea comportamentelor pozitive;
- Medierea situațiilor de conflict dintre beneficiarii instituțiilor rezidențiale și angajații instituțiilor, atât și a situațiilor de conflict dintre beneficiari;
- Epuizarea psihologică și fizică a persoanelor (părinți, rude, asistenți personali) ce au la îngrijire persoane cu dizabilități severe.

Apeluri de colaborare interinstituțională. Apelurile din această categorie cuprind cazurile de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități și limitarea în accesarea serviciilor sociale. În vederea soluționării acestor situației în cazul la **101 apeluri (13%)** 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 (APL I/APL II) – 29 cazuri;
- Centre de Plasament Temporar pentru Persoane Adulte cu Dizabilități (CPTPaD) – 20 cazuri;
- Consiliul Național Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (CNDDCM) – 11 cazuri;

- Instituții medicale și Centrele Medicilor de Familie – 11 cazuri;
- Structurile teritoriale ale Casei Naționale de Asistență Socială (CNAS) – 7 cazuri;
- Compania Națională de Asigurări în Medicină (CNAM) – 4 cazuri.
- Agenția Națională de Asistență Socială (ANAS) – 3 cazuri;
- Executori judecătorești – 2 cazuri;
- Inspectoratul de poliție – 2 cazuri;
- Instituții de învățământ – 2 cazuri;
- S.A. „Rețelele Electrice de Distribuție Nord” – 1 caz;
- Poliția de Frontieră – 1 caz;
- Asistență juridică/avocat – 1 caz;
- Inspectoratul de poliție – 1 caz;
- Instituții bancare – 1 caz;
- Instituții de Educație Timpurie – 1 caz;
- Moldtelecom/Serviciul Asistență Clienți – 1 caz;
- Instituții de învățământ – 2 cazuri.

Exemple de colaborarea interinstituțională în vederea revindicării drepturilor persoanelor cu dizabilități

- Suport în perfectarea dosarului pentru stabilirea gradului de dizabilitate în condițiile în care persoanele depunea dosarul la CNDDCM al 9-lea și al 12 –lea an consecutiv;
- Conlucrarea cu medicul de familie pentru ai oferi suport în perfectarea dosarului medical unei persoane cu dezabilități severe locomotorii ce urma să fie plasată în azil;
- Facilitarea examinării în regim de urgență a dosarului pentru stabilirea gradului de dizabilitate care dintr-o eroare în sistemul electronic nu a fost examinat în termenii stabiliți de lege;
- Facilitarea ridicării sechestrului de pe alocațiile sociale a persoanelor cu dizabilități;
- Facilitarea achitării în rate a datoriei pentru agentul termic pentru o familie în care ambii membri sunt persoane cu dizabilități severe;
- Conlucrarea cu Inspectoratul General al Poliției de Frontieră privind facilitarea controlului fără rând a persoanelor cu traumatisme grave, conform Legii nr. 215 din 04-11-2011 cu privire la frontiera de stat a RM, Art. 39. Ordinea de trecere a frontierei de stat;
- Conlucrarea cu CNAM referitor la activarea poliței de asigurare medicale, care nu a fost activată automat odată cu obținerea certificatului de dizabilitate;
- Intervenția către asistentul social comunitar pentru a înscrie persoana cu dizabilitate în lista de așteptare pentru procurarea lemnului de foc;
- Intervenția pe lângă medicul de familie care inițial refuza de a deschide buletin medical pe caz de boală pacientului cu dizabilitate. Consilierul a adus drept argument pentru deschiderea buletinului medical, prevederile legii Nr. 282 din 29-05-2019 pentru modificarea instrucțiunii privind modul de eliberare a certificatului de concediu medical, fapt care a dus la deschiderea buletinului medical;
- Facilitarea la OSC-uri din domeniu de a oferi persoanelor cu dizabilități produse alimentare și de igienă;
- Facilitarea de a beneficia de acomodare rezonabilă prin oferirea unui asistent din partea instituției bancare, pentru o persoană nevăzătoare, în accesarea serviciilor bancare;

- Suport în depunerea contestațiilor la CTAS pentru recalcularea pensiei de dizabilitate;
- Facilitarea de a beneficia de investigație tomografică de urgență, fără rând, pentru persoana ce suferă de probleme oncologice și a cărei stare de sănătate se agravase;
- Suport în cazul unei persoane cu dizabilități, cu maladii oncologice, căreia i se reținea transferarea pensiei de dizabilitate ca urmare a schimbării certificatului de dizabilitate. În urma reclamării de către SATGPD, a problemei respective, CTAS a soluționat problema și banii au fost transferați pe contul bancar al beneficiarei;
- Facilitarea pentru acomodarea serviciilor spitalicești la necesitățile unei persoane în scaun rulant cu grad sever de dizabilitate ce se află la tratament în instituția medicală;
- Suport în depunerea dosarului de admitere în condiții privilegiate 15%, a unei persoane cu dizabilități, de a se înscrie la studii în cadrul unei instituții superioare de învățământ;
- Facilitarea în restabilirea actelor de identitate și a certificatului de dizabilitate, provizorii;
- Suport în depunerea contestațiilor la CNDDCM pentru reexaminarea gradului de dizabilitate;
- Facilitarea pentru a beneficia de cantină de ajutor social pentru o persoană cu grad accentuat de dizabilitate;
- Facilitarea pentru acordarea de haine groase și încălțăminte de către Asociația „Diaconia” pentru 30 de deținuți cu grad sever și accentuat din penitenciarul

Suport oferit persoanelor cu dizabilități și familiilor acestora refugiați din Ucraina

Pe parcursul lunilor iulie-septembrie prin intermediul SATGPD a fost acordată asistență la **194 persoane** cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoane în etate refugiate din Ucraina. Prin intermediul serviciului persoanele au beneficiat de:

- Suport informațional privind posibilitatea de a beneficia de medicamente gratuite precum și alte oportunități de accesare a diverselor servicii destinate refugiaților (servicii medicale de chimioterapie pentru refugiații cu maladii oncologice, servicii medicale pentru copii, servicii de tomografie; produse de igienă, pachete alimentare, produse alimentare specifice fără gluten și lactoză, posibilitatea de a beneficia de tratament gratuit pentru diabet zaharat, HIV);
- Colaborare cu Asociația Motivație din Moldova în vederea transportării persoanelor cu dizabilități locomotorii severe cu transport accesibil;
- Identificarea echipamentelor asistive: scaune rulante, premergătoare, echipamente asistive pentru nevăzători, aparate auditive pentru persoane hipo-acuzice, cârje pentru cei cu probleme locomotorii, prin colaborarea cu OSC-urile locale care oferă suportul dat;
- Informarea refugiaților privind agenții economici ce prestează servicii de dezinsecție;
- Suport psiho-emoțional pentru depășirea stărilor de stres, încurajarea persoanelor să vorbească despre nevoile și grijile lor în scopul instaurării sentimentului de siguranță și calm;
- Suport la completarea cererilor online de solicitare a asistenței monetare;
- Identificarea locurilor de cazare, în cele mai dese cazuri solicitarea fiind pentru locuri de cazare accesibile pentru persoanele cu dizabilități locomotorii, persoane în etate cu afecțiuni grave de sănătate, familii cu copii cu autism, dizabilitate de intelect, persoane cu probleme oncologice;
- Centre ocupaționale pentru copii refugiați cu dizabilități / autism, Sindromul Down;
- Identificarea posibilităților de transportare și plasare în diverse centre din afara țării a persoanelor refugiate cu dizabilități;
- Colaborarea cu Asociația Viața Fără Leucemie, Spitalul oncologic în vedere identificării posibilităților de transportare și plasare în spitalele peste hotarele țării a persoanelor cu

- afecțiuni oncologice;
- Ghidarea în accesarea serviciilor medicale prestate de către Centrele Comunitare de Sănătate Mintală;
- Accesarea serviciilor de reabilitare pentru copii și adulți.

În vederea acoperirii necesităților persoanelor cu dizabilități refugiate echipa SATGPD colaborează cu echipa mobilă ce activează în cadrul Keystone Moldova și oferă suport necesar.

CONCLUZII

1. Pe parcursul lunilor iulie-septembrie au fost recepționate un număr mare de apeluri privind accesarea serviciilor CNDCCM. Apelanții au reclamat faptul că Linia verde a serviciului dat (022 211 300, 022 82 06 78), de cele mai multe ori nu se răspunde la apeluri, situația dată fiind și la oficiile de pe sector din Chișinău. Din această cauză, persoanelor cu dizabilități le este dificil să obțină informații privind etapa de examinare a dosarului medical, sau alte informații strict necesare în procesul de încadrare în grad de dizabilitate.
2. Se reclamă situația în care persoanele ce au depus reconfirmarea gradului de dizabilitate mai mult de 6 ani consecutiv, să nu le fie stabilit un grad de dizabilitate pe termen nedeterminat, chiar și în cazurile în care persoanele depuneau dosarul al 9- lea, 12-lea an consecutiv. Reiterăm conform HG nr.357 din 18.08.2018 gradul de dizabilitate se determină fără indicarea termenului și după o perioadă de 6 ani, iar nerespectarea prevederii date constituie o încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități.
3. Începând cu luna iulie au fost recepționate un număr mare de apeluri prin care persoanele și-au exprimat nemulțumirea pentru faptul că odată cu majorarea prețurilor la toate produsele și serviciile / utilități comunale, din cauza pensiilor și alocațiilor mici, sunt în imposibilitatea de a face față situației. În viziunea apelanților, această stare de lucruri a dus la înrăutățirea calității vieții lor.
4. Se menține aceeași tendință ca și în primele două trimestre ale anului, prin care persoanele apelează la SATGPD pentru a solicita produse alimentare, produse de igienă, medicamente , lemne pentru foc din lipsa de resurse limitate pentru a le procura. La fel se mențin un număr constant de apeluri prin care persoanele sesizează că din lipsă de resurse financiare nu au posibilitatea sa-și procure produse de igienă strict necesare pentru îngrijire (scutece, creme ante escare). Reiterăm despre oferirea produselor date de îngrijire persoanelor cu dizabilități severe și persoanelor în etate ce suferă de afecțiuni grave (imobilizate) din fondul asigurărilor obligatorii de asistență medicală. La moment în cazul familiilor vulnerabile ce necesită produsele date de îngrijire le sunt oferite de Organizațiile societății civile sa de către biserici.
5. De asemenea, rămâne problema lipsei de servicii sociale pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală. Din lipsa de servicii sociale sustenabile, la nivel de comunitate pentru persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale li se diminuează șansele la trai în comunitate, precum și cele de reabilitare și incluziune. Serviciile actuale, oferite grupului dat de persoane de către Centrele Comunitare de Sănătate Mintală, în cele mai dese cazuri acoperă doar partea medicală, iar în ceea ce privește reabilitarea psihosocială instituțiile date acoperă doar parțial din lipsă de specialiști.
6. În perioada iulie-august au fost recepționate mai multe apeluri prin care s-a sesizat situațiile de conflicte între beneficiarii instituțiilor rezidențiale, fiind raportate mai multe cazuri de violență chiar și cazuri de tentative de suicid. Situația dată poate fi explicată prin faptul că în instituțiile rezidențiale, personalul activează după modelul medical care oferă preponderent servicii medicale și de igienă, în defavoarea modelului axat pe profilul social și psihologic, orientat pe asistență și suport individualizat conform necesităților beneficiarilor;
7. Lipsa condițiilor de accesibilitate fizică constituie în continuare o problemă majoră pentru

persoanele cu dizabilități locomotorii și cele cu mobilitate redusă în accesarea serviciilor publice dar și celor private. Au fost recepționate apeluri prin care persoanele au sesizat despre lipsa condițiilor de accesibilitate în instituțiile medicale, astfel persoanele fiind limitate la accesarea serviciilor medicale, fapt prin care îi este încălcat dreptul la sănătate (Art.25 Sănătate din Convenția ONU privind drepturile persoanele cu dizabilități).

8. SATGPD a oferit suport persoanelor cu dizabilități , persoanelor în etate refugiate din Ucraina, prin informare, ghidare în identificare de servicii conform necesităților acestora și consiliere psihologică.
9. Pe parcursul lunilor iulie-septembrie persoanelor cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoane în etate au beneficiat de suport psihologic pentru depășire unor situații dificile, satisfacerea necesității de comunicare , identificarea resurselor persoanele pentru a face față dificultăților și asumarea pentru anumite decizii luate.

Anna Severin 
Manager Departament dezvoltare Programe Keystone

Data: 17 octombrie 2022