



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII,
MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AL REPUBLICII MOLDOVA



RAPORT LUNAR DE ACTIVITATE

Ianuarie 2021

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

0 800 10 808

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități **080010808** este un serviciu național pentru a oferi sprijin persoanelor cu dizabilități care necesită protecție, suport și informare. Acest serviciu a fost lansat în ianuarie 2017 de Asociația Keystone Moldova fiind finanțat de Uniunea Europeană în perioada 24.01.2017 – 27.04.2019. Actualmente Asociația Keystone Moldova, administrează și gestionează Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități în baza contractului cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției sociale al R. Moldova nr. 6/21 din 31.12.2020.

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități operează cu număr național **080010808**, 24 din 24 ore, 7 zile în săptămână accesibil pe întreg teritoriul Republicii Moldova anonim, gratuit și confidențial, de la telefonie fixă și mobilă.

Pe parcursul lunii ianuarie 2021 la SATGPD au fost recepționate în total **207** apeluri. Frecvența apelurilor parvenite din comunitate predomină în prima lună din acest an (128 apeluri), fiind determinată în mare parte de accesul limitat la informații privind funcționalitatea serviciilor, în special din sistemul medical și social.

Conform datelor de distribuție a apelurilor după profilul teritorial, au fost înregistrate 128 apeluri din 22 de raioane, dintre care: Călărași (65 apeluri); mun. Chișinău (14 apeluri); Sângerei (7 apeluri); Edineț, Florești (a câte 6 apeluri); Râșcani (5 apeluri); Orhei (4 apeluri); Cahul, Nisporeni (a câte 3 apeluri); Căușeni, Glodeni (a câte 2 apeluri); Bălți, Briceni, Cantemir, Dubăsari, Criuleni, Drochia, Ocnița, Rezina, Soroca, Ștefan Vodă, Ungheni (câte 1 apel).

Numărul de apeluri parvenite din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități în luna ianuarie este de 55 apeluri – 27% din totalul apelurilor, dintre care: CPTPD Bălți – 51 apeluri, CPTPD Cocieri – 3 apeluri, CPTPD Brânzești – 1 apel.

În perioada vizată au fost recepționate 7 apeluri parvenite din Serviciile „Locuința Protejată”. Este de menționat faptul că, alte 7 apeluri au parvenit din Spitalul de psihiatrie.

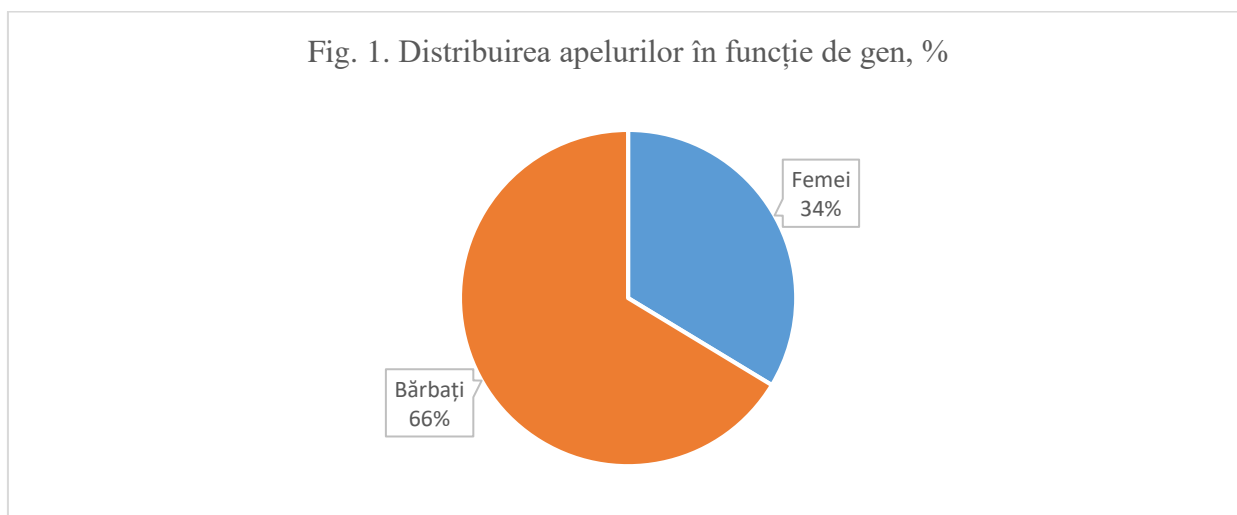
În luna ianuarie au fost înregistrate 43 (21%) apeluri primare – (beneficiari noi, care anterior nu au apelat la SATGPD).

Un sumar al tuturor apelurilor este prezentat în tabelul de mai jos:

I. Apeluri în funcție de localizare și tipul problemei sesizate (unice/ repetate)

	Numărul apelurilor parvenite după localizare <i>(din comunitate și instituții rezidențiale)</i>	Unice (apeluri)	Repetate (apeluri)	TOTAL (apeluri)
1.	CPTPD– Centre de Plasament temporar pentru persoane (adulte/copii) cu dizabilități	49	6	55
2.	Comunitate	76	52	128
3.	Comunitate (Locuințe Protejate, Case Comunitare)	5	2	7
4.	Aziluri de bătrâni	0	0	0
5.	Spitale de psihiatrie	2	5	7
6.	Necunoscute (apeluri de la persoane anonime, de obicei nu se reușește a identifica dacă apelul a fost unic sau repetat, fiind apeluri foarte scurte ca durată)	10	0	10
	TOTAL (apeluri)	142	65	207

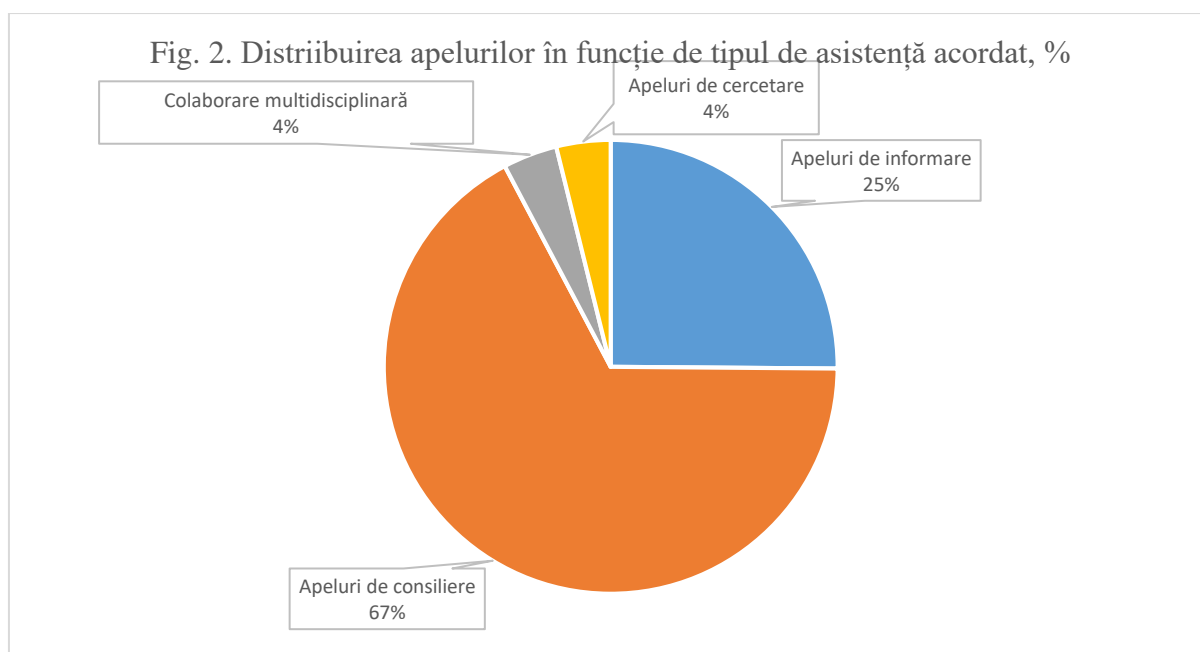
II. În funcție de *indicatorii demografici*, numărul de apeluri efectuate de bărbați în luna ianuarie este mai mare în comparație cu numărul de apeluri efectuat de către femei. Astfel, din totalul de 207 apeluri înregistrate, 68 (34%) sunt efectuate de către *femei*, comparativ cu 134 (66%) efectuate de către *bărbați*. În cazul a 5 apeluri identificarea genului apelanților nu a fost posibilă.



III. Apelurile parvenite în luna ianuarie la SATGPD, au fost clasificate și în funcție de *tipul de asistență acordat*. Datele statistice arată că din numărul total de apeluri, 67% apelanți (139 apeluri) au avut nevoie de *consiliere* pentru identificarea resurselor de soluționare a nevoilor, 25% apelanți (52 apeluri) au beneficiat de *suport informațional*, fiind totodată referiți către instituțiile/serviciile specializate pentru a li se oferi suport în conformitate cu problema sesizată.

Pentru oferirea suportului în soluționarea problemelor complexe sesizate de către persoanele cu dizabilități sau rudele acestora, a fost inițiată procedura de *colaborare interinstituțională*. Astfel, în 8 cazuri (4%), problemele au fost soluționate în colaborare cu instituțiile publice sau private relevante. Cel mai des implicate în soluționarea cazurilor, pe parcursul lunii ianuarie, au fost:

- Structurile Teritoriale de Asistență Socială (2 cazuri);
- Casa Teritorială de Asigurări Sociale - (2 cazuri);
- Centrele de Plasament Temporar pentru Persoane cu Dizabilități- (2 cazuri);
- Agenția teritorială de ocupare a forței de muncă - (1 caz)
- Spitalul de psihiatrie Orhei - (1 caz)



Caracteristica *apelurilor necorespunzătoare specificului SATGPD* a constituit în luna ianuarie: 8 *apeluri de cercetare* (sunetele prin care apelanții au testat funcționalitatea serviciului, fără a aborda o problemă sau un caz concret).

DESCRIEREA APELURILOR DE PROFIL

I. Apeluri de informare

În luna ianuarie, 25% apelanți (52 apeluri) ai SATGPD au solicitat și primit informații cu privire la:

Servicii de asistență socială	Asistență și servicii medicale	Asistență și servicii juridice	Alte informații
<ul style="list-style-type: none"> • Procedura de acordare a ajutorului social, și a ajutorului pentru perioada rece a anului, actele necesare; • Procedura de încadrare în Serviciului de asistență personală și acordarea normei de muncă; • Informații privind acordarea suportului unic și suma acestuia, categoria de beneficiari care se încadrează; • Informații privind reexaminarea gradului de dizabilitate și termenul de eliberare a certificatului de dizabilitate; • Condiții de acordare a ajutorului monetar; • Servicii și prestații destinate persoanelor cu dizabilități; • Informații privind instituțiile la care se pot adresa cu o plângere privind mărimea mică a pensiilor de dizabilitate. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informații privind procedura de adresare la serviciile medicale pentru testare Covid-19; • Informații privind asigurarea/accesul cu transport accesibil pentru personale netransportabile din spitale; • Informații privind procurarea poliței de asigurare medicală; • Informații privind sistemul de reclamații ce ține de funcționarea serviciilor medicale în special la centrul COVID; • Informații despre organizații care prestează servicii de îngrijire medicală la domiciliu; • Informații privind actele necesare a fi eliberate de medicul de familie pentru inițierea procedurii de stabilire a gradului de dizabilitate; • Modalitatea de a accesa serviciile medicale de urgență. 	<ul style="list-style-type: none"> • Datele de contact de la Consiliul Național de Asistență Juridică Garantată de Stat; • Informații despre organizațiile neguvernamentale care oferă servicii de consultanță juridică; • Procedura de traversare a frontierei de stat în condiții de pandemie; • Procedura de soluționare a conflictelor între beneficiari în cadrul instituțiilor rezidențiale; • Procedurile de soluționare în cazul stabilirii de penalități judiciare. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informații unde se pot adresa pentru suport financiar; • Informații privind scutiri la abonamentul de pescuit pentru persoane cu dizabilități; • Informații despre activitatea serviciului SATGPD; • Reguli de comportament și respectarea Regulamentului instituțiilor rezidențiale de către beneficiari; • Date de contact de la instituții ale statului: MSMPS, CTAS, ANOFM, CNAM, DASPF.

II. Apelurile de consiliere

În perioada vizată 67% apelanți (139 apeluri) au beneficiat de consiliere la următoarele subiecte:

Din instituții	Din comunitate
<p>Persoanele cu dizabilități <i>din instituții</i>, de cele mai multe ori solicită suport și discuții despre preocupările curente, pe subiecte importante pentru fiecare. Cel mai frecvent abordate subiecte sunt:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Respectarea măsurilor de protecție de către angajați</i> – ținând cont de perioada de pandemie, mai mulți apelanți sesizează nerespectarea măsurilor de protecție de către angajații instituțiilor.• <i>Gestionarea stresului în situații de criză</i> – din cauza restricțiilor impuse de carantină în instituțiile rezidențiale, situațiile de stres s-au amplificat. Beneficiarii instituțiilor au devenit mult mai incerți și panicați;• <i>Condițiile de trai din instituții</i> - limitarea/restricționarea deplasării înafara instituției, precum și de la un nivel la altul a provocat și alte probleme interne precum și păstrarea condițiilor de igienă a beneficiarilor;• <i>Starea de sănătate</i> -administrarea medicamentelor potrivit prescripțiilor medicale și conform normelor sanitare; neraportarea unor simptome nefavorabile; informare privind factorii de agravare în anumite boli cronice/acute, etc.;• <i>Gestionarea bunurilor</i> - personale, a spațiului personal și resurselor financiare, modalitatea de accesare a alocațiilor în instituții;• <i>Consiliere apreciativă, încurajare</i> - comportamentelor funcționale/ reușitelor individuale ale apelanților.	<p>Persoanele din <i>comunitate</i>, cel mai adesea au solicitat consiliere individuală și suport în luarea unor decizii. Subiectele de consiliere abordate cel mai des au fost:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Acces la servicii</i>- prelungirea gradului de dizabilitate, acordarea prestațiilor sociale, achitarea întârziată a pensiilor și alocațiilor ținând cont de perioada sărbătorilor de iarna, etc;• <i>Starea de sănătate</i>: stări de neliniște legate de pandemie și testarea COVID-19, efectuarea vizitelor la medicii de profil, medici de familie, îngrijirea copiilor și adulților cu dizabilități și necesitatea de servicii de reabilitare;• <i>Stabilirea și achitarea plăților sociale</i> - condițiile de încadrare pentru stabilirea ajutorului social și/sau pe perioada rece a anului, acordarea ajutoarelor financiare familiilor defavorizate din sursele locale.

III. Apeluri de colaborare interinstituțională

Pe parcursul lunii, la SATGPD, au parvenit 8 apeluri (4%) în care s-a intervenit prin colaborare interinstituțională. Câteva dintre apeluri sunt descrise în tabelul de mai jos:

CAZURI de colaborare interinstituțională	
1.	<p>Apel Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități Bălți Apelantul a sesizat lipsa de acces a beneficiarilor la serviciile de igienă în centrul de plasament. A comunicat că infirmiera nu dorește să deschidă camera de baie pentru a li se permite beneficiarilor să facă duș.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD Consilierul SATGPD a luat legătura cu asistenta socială și sora gospodină din instituție pentru a sesiza problema dată. S-a decis că sora gospodină va discuta cu infirmiera pentru a stabili circumstanțele celor întâmplate. În urma intervenției consilierului beneficiarilor li s-a permis la camera de baie.</p>
2.	<p>Apel Edineț Apelantul a sesizat lipsa achitării pensiei de dizabilitate. Susține că i-a fost stabilit gradul de dizabilitate în luna septembrie 2020, însă pensia nu i-a fost achitată până în luna ianuarie 2021. Menționează că s-a adresat la CTAS Edineț în luna decembrie 2020, însă responsabilii de la CTAS nu i-au comunicat când va fi transferată plata pensiei.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD În urma sesizării reprezentantul CTAS Edineț, s-a constatat că cotorul apelantului a fost înregistrat la CTAS, la sfârșitul lunii noiembrie 2020. Calculele și transferul au fost efectuate la 13.01.2021. Apelantul a fost informat că urmează să -și ridice plata pensiei în următoarele zile.</p>
3.	<p>Apel Căușeni Apelantul a comunicat că nu a primit ajutorul pentru perioada rece a anului. Responsabilii de la DASPF Căușeni i-au comunicat că cererea a expirat pe data de 31.10.2020, asistentul social comunitar, însă la informat că cererea este valabila pana la data de 31.03.2021. Apelantul a solicitat suport de la SATGPD pentru a clarifica problema dată.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD Consilierul a luat legătura cu asistentul social comunitar. Urmare discuției s-a constatat că în noiembrie 2020 prin sistemul informațional SIAS a fost emisă decizia de sistare a ajutorului pentru perioada rece, din motiv că din 28 noiembrie 2020 au parvenit schimbări în venitul familiei. Ulterior a fost contactat specialistul DASPF, care a menționat că cauza sistării plății de ajutor social a fost majorarea veniturii familiei, care depășește venitul global minim garantat de 1127 lei per membru de familie. Apelantul a fost informat privind cauza sistării și posibilitatea de depunere a unei cereri repetate.</p>
4.	<p>Apel Ștefan Vodă Apelantul a comunicat că nu i s-a oferit ajutorul social pentru luna decembrie 2020. S-a adresat la asistentului social din comunitate și la DASPF Ștefan Vodă însă nu i s-a oferit un răspuns din ce cauză i-a fost sistat ajutorul social, în contextul în care n-a avut venituri suplimentare iar cererea pentru ajutorul social este valabilă până în data de 30 aprilie 2021. Persoana a comunicat că reprezentanții DASPF Ștefan Vodă i-au sugerat să se deplaseze la Chișinău la CNAS pentru a ridica întrebarea dată.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD</p>

	<p>Consilierul SATGPD a luat legătura cu reprezentanții DASPF Ștefan Vodă. Reprezentantul DASPF a verificat informația și a confirmat că persoanei nu i s-a oferit ajutorul social pentru luna decembrie (deși cererea persoanei pentru ajutor social este valabilă până în data de 30 aprilie 2021 și nu a declarat în perioada dată venituri suplimentare). Susține că nu cunoaște cauza sistării ajutorului social. A fost luată legătura cu reprezentanții CNAS care au comunicat că de modificările din sistem sunt responsabili cei de la DASPF. La apelul repetat către reprezentantul DASPF Ștefan Vodă s-a constatat că plata ajutorului social nu a fost achitată pentru luna decembrie din cauza unei probleme în sistemul de calcul. Persoana va beneficia de plata ajutorului social pentru luna decembrie 2020 în luna februarie 2021.</p>
5.	<p>Apel Sîngerei Apelantul a sesizat că asistentul social comunitar nu îi acceptă cererea de acordarea a ajutorului social. Comunică că s-a adresat la DASPF Sîngerei însă la redirecționat înapoi la asistentul social comunitar. Solicită suport.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD Consilierul SATGPD a discutat cu asistentul social comunitar, s-a constatat că cererea de ajutor social nu poate fi acceptată din motiv că din cei 6 membri ai familiei 3 nu dețin un statut. Gospodăria dată beneficiază de ajutor pentru perioada rece a anului, cerere depusă de tatăl apelantului cu statut de pensionar. Astfel familiei nu i se mai poate oferi încă un ajutor și pe numele soției apelantului (persoana cu dizabilitate). De asemenea, în 2020, acestei familii i s-a oferit suport monetar în suma de 6000 de lei, de care ei și-au procurat lemne. În luna decembrie 2020 familia a primit un ajutor din partea unei Asociații Obștești în formă de pachet alimentar, produse igienice și încălțăminte. Urmare discuției date s-a comunicat cu apelantul și s-a convenit că aceștia se vor înregistra la ANOFM și vor depune cerere pentru ajutor social în perioada următoare.</p>
6.	<p>Apel Spitalul de Psihiatrie Orhei Apelantul a comunicat că este internat la Spitalul de psihiatrie din Orhei și medicul care îl tratează, l-a apucat de gât și l-a înjurat. Apelantul era furios și instabil emoțional. A comunicat că și-a tăiat venele de la mâini și în cazul în care consilierul SATGPD nu îi oferă suport se strangulează. Comunică că medicul a sunat-o pe mama sa să vină să-l ia acasă, el însă nu dorește, a menționat că este agitat și în starea dată ar putea să facă unele acțiuni periculoase pentru cei din jur și pentru el. A solicitat intervenția consilierului ca să rămână în spital și să-i fie schimbat medicul.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD Apelantului i s-a oferit suport psihologic pentru a se calma. S-a discutat telefonic cu medicul psihiatru din cadrul spitalului. Acesta a comunicat că apelantul era în stare de decompensare și manifesta comportamente agresive. Noaptea nu dormise, era agitat, administrează selectiv tratamentul. Medicul a susținut că nu l-a tras de gât pe apelant doar i-a făcut observații. Pe mama a chemat-o ca să discute cu fiul său pentru a se calma. De asemenea medicul a asigurat consilierul că va invita un psiholog să discute cu apelantul și îi vor schimba tratamentul. S-a discutat telefonic cu mama apelantului, care a comunicat că fiul său nu reacționează la tratamentul care i se administrează și este mai agitat până la internare. Comunică ca a fost adus la spital de către polițiști și unul din ei l-a agresat fizic. Familia apelantului nu a depus cerere la procuratură pe cazul de abuz din partea polițistului. Reprezentanții Spitalului de Psihiatrie din Orhei au sesizat cazul dat la procuratura orașului Orhei și este investigat. Consilierul a luat legătura telefonică cu managerul instituției și a discutat cazul apelantului. Acesta ne-a comunicat că va discuta cu medicul curator și vor interveni pentru rezolvarea situației create. În urma intervenției consilierului SATGPD, managerul instituției la vizitat pe apelant și a discutat cu acesta, i-a prescris un nou tratament și a luat în calcul posibilitatea să fie monitorizat de un alt</p>

medic psihiatru. Apelantul va rămâne în spital până la data de 4 februarie. În data de 4 februarie se va decide dacă este nevoie de spitalizare sau externare cu administrarea tratamentului la domiciliu.
--

ACTIVITĂȚI DE MANAGEMENT REALIZATE ÎN LUNA IANUARIE:

1. A fost continuată dezvoltarea soft-ului de stocare a informației (baza de date).
2. Au fost realizate 2 ședințe de supervizare profesională a echipei SATGPD.
3. Începând cu luna februarie 2021 managementul SATGPD va fi preluat de către Diana Tudos, care activează în calitate de consilier. Nelea Panfil, a asigurat managementul SATGPD în contractele precedente, iar în prezentul contract doar pentru luna Ianuarie. În acest context au fost realizate 5 ședințe de lucru cu noul manager Diana Tudos, în cadrul cărora s-au discutat aspecte din managementul SATGPD, transmiterea de date și informații.
4. Au fost distribuite materialele de promovare a SATGPD în Centrele de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități.

CONCLUZII:

1. Pe parcursul lunii au fost înregistrate apeluri care atestă lipsa de informare și conlucrare a angajaților structurilor de stat inclusiv din sfera socială și capacitatea acestora de a răspunde necesităților persoanelor din comunitate. SATGPD sesizează necesitatea unei comunicări mai intense între instituțiile statului APL I, APL II, ANAS, DASPF, CNDDCM, CNAS prestatori de servicii sociale și populație, despre regimul de lucru și modalitatea de accesare a serviciilor prestate.
2. SATGPD manifestă îngrijorare față de persoanele cu dizabilități din instituțiile spitalicești în special spitalele de psihiatrie, unde persoanele aflate la tratament sesizează cazuri de abuz și violență.
3. În luna ianuarie, un număr semnificativ de apeluri se referă la solicitarea de informații cu privire la accesul la servicii medicale, servicii sociale și prelungirea gradului de dizabilitate, în special a reținerii pensiilor/alocațiilor de dizabilitate.
4. În legătură cu situația epidemiologică din țară, tot mai multe persoane cu dizabilități sau membrii familiei acestora au rămas fără un loc de muncă, astfel s-a mărit numărul apelurilor prin care se solicită suport în depunerea cererilor pentru ajutor social, ajutor pentru perioada rece al anului.
5. Au fost sesizate tot mai multe cazuri privind procedurile de solicitare a serviciilor medicale, inclusiv vizitele la domiciliu din partea medicului de familie, în situații de agravare a stării de sănătate atât la copii cât și adulți.

6. Persoanele cu dizabilități sau rudele acestora se plâng pe lipsa serviciilor medicale, lipsa unor tipuri de medicamente, situațiile de stres și incertitudine legate de pandemia cu COVID-19 și lipsa accesului la investigații medicale. Astfel, SATGPD au asigurat în mai multe situații comunicarea între instituțiile medicale (în mod special medicii de familie) și persoanele cu dizabilități sau membrii familiilor acestora.
7. Persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale plasate în instituții nu au nici o alternativă de activitate și în mare parte sunt lipsiți de acces la informații prin diverse surse inclusiv acces la telefoane. Menționăm că din numărul apelurilor parvenite din instituții persoanele relatează că au nevoie de comunicare, informare continuă despre ce se întâmplă în instituția în care locuiesc.

ACTIVITĂȚI PLANIFICATE PENTRU ÎMBUNĂTĂȚIREA PROCESULUI DE PRESTARE A SERVICIILOR ÎN CADRUL SATGPD:

- Promovarea Serviciului în vederea sporirii gradului de informare a populației aflate în special prin distribuirea materialelor către surse media și platforme online.
- SATGPD va continua colaborarea cu autoritățile publice de la nivel local și central în rezolvarea cazurilor de încălcare de drept în conformitate cu prevederile legale prin realizarea activităților de informare și promovare sau prin acțiuni de colaborare interinstituțională.
- SATGPD va continua activitatea de informare în **limbaj accesibil** a beneficiarilor cu privire la informația emisă de sursele media, Guvern, organizațiile de sănătate publică, organizațiile partenere, etc., care fac referințe la situația epidemiologică actuală, testarea la COVID-19, vaccinarea anti-COVID-19.

Ludmila Malcoci_____

Dr. hab. profesor cercetător

Director Executiv Keystone Moldova

Director Regional KHSI pentru Europa Centrală și de Est

Data: 15 Februarie 2021