



## RAPORT LUNAR DE ACTIVITATE SEPTEMBRIE 2021

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

**0 800 10 808**

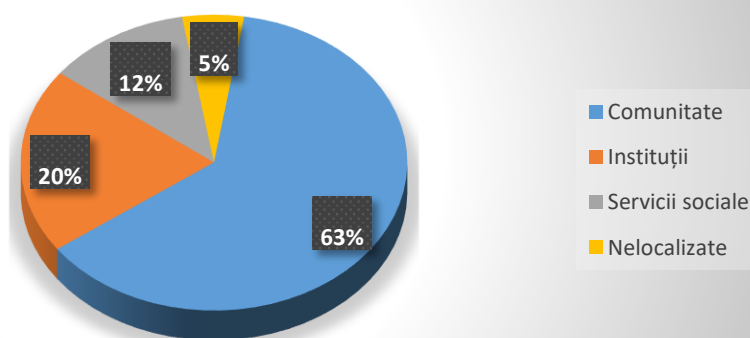
Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități **080010808** este un serviciu național pentru a oferi sprijin persoanelor cu dizabilități care necesită protecție, suport și informare. Acest serviciu a fost lansat în ianuarie 2017 de Asociația Keystone Moldova fiind finanțat 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 septembrie 2021, la SATGPD au fost recepționate în total **289** apeluri. Din numărul total, 182 apeluri (63%) sunt din comunitate, 59 apeluri (20%) sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte și copii), 35 apeluri (12%) din serviciile sociale de tip Locuință protejată și Casă Comunitară. În cazul a 13 apeluri (5%) 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	116	66	182
2	Comunitate (Locuințe Protejate, Case Comunitare)	18	17	35
3	CPTPD– Centre de Plasament temporar pentru persoane (adulte/copii) cu dizabilități	36	23	59
4	Necunoscute (apeluri de la persoane anonime, de obicei nu se reușește a identifica date cu caracter personal, fiind apeluri foarte scurte ca durată)	11	2	13
	<b>TOTAL (apeluri)</b>	<b>181</b>	<b>108</b>	<b>289</b>

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



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

În luna septembrie curent au fost înregistrate 97 apeluri primare (34% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD, alte 192 apeluri (66% din totalul apelurilor) sunt repetate, persoanele au accesat anterior serviciul. Din numărul total de apelanți, 232 au fost persoane cu dizabilități, 31 de apeluri au fost recepționate de la rudele persoanelor cu dizabilități, membrii comunității, în cazul a 26 apeluri persoanele nu fac parte din grupul de beneficiari ai serviciului.

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

Cele 182 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 (44 apeluri)</li> <li>Orhei (19 apeluri)</li> <li>Soroca (12 apeluri)</li> <li>Leova (11 apeluri)</li> <li>Călărași (10 apeluri)</li> <li>Ialoveni, Ocnîța (a câte 8 apeluri)</li> <li>Hîncești (7 apeluri)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anenii Noi, Drochia, Edineț (a câte 6 apeluri)</li> <li>Cahul, Cimișlia, Rezina, Strășeni (a câte 5 apeluri)</li> <li>Bălți (4 apeluri)</li> <li>Cantemir, Florești, Ungheni (a câte 3 apeluri)</li> <li>Râșcani, Taraclia (a câte 2 apeluri)</li> <li>Briceni, Căușeni, Dondușeni, Dubăsari, Fălești, Glodeni, Sângerei, Ștefan-Vodă (a câte 1 apel)</li> </ul>

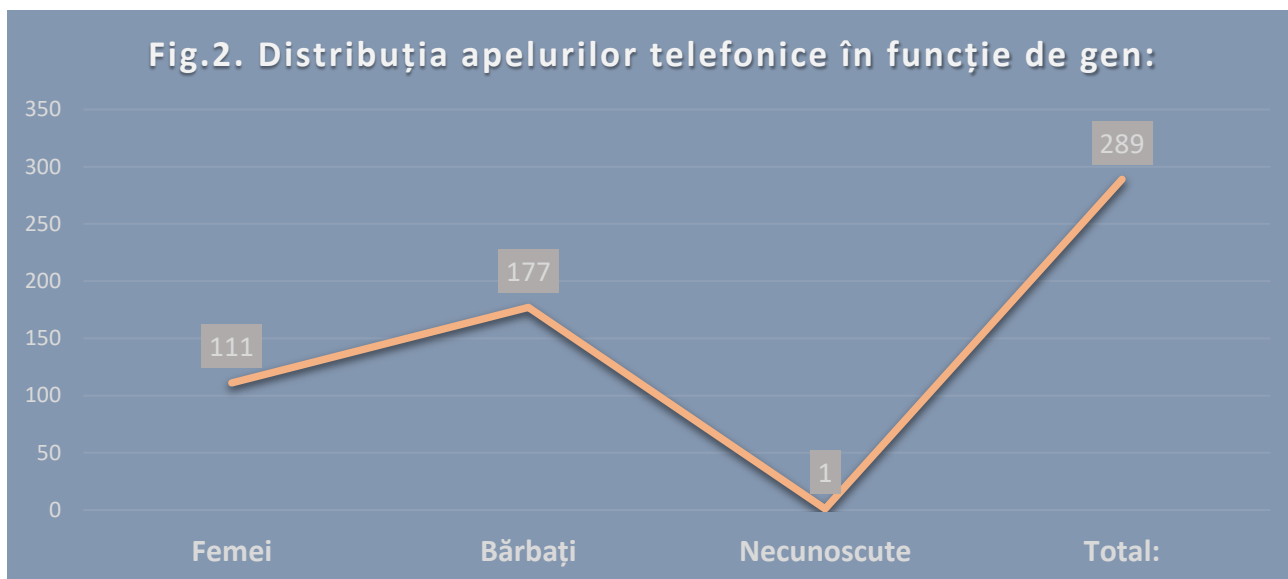
Apelurile parvenite din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD) și din cadrul Serviciilor sociale Locuința Protejată (LP) sunt distribuite în felul următor:

*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 (12 apeluri)</li> <li>CPTPD Bădiceni (3 apeluri)</li> <li>CPTPD Brînzani, Edineț (2 apeluri)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LP din s. Pârlița, r-ul Bălți (23 apeluri)</li> <li>LP Cocieri, r-ul Dubăsari (1 apel)</li> <li>LP din or. Orhei (11 apeluri)</li> </ul>

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

În luna septembrie numărul apelurilor efectuate de bărbați a fost mai mare cu 23% față de apelurile efectuate de femei. Astfel, din numărul total de 289 apeluri înregistrate, 111 apeluri (39%) au fost efectuate de către femei și 177 apeluri (61%) au fost efectuate de către bărbați. În cazul la 1 apel, identificarea genului apelanților nu a fost posibilă.



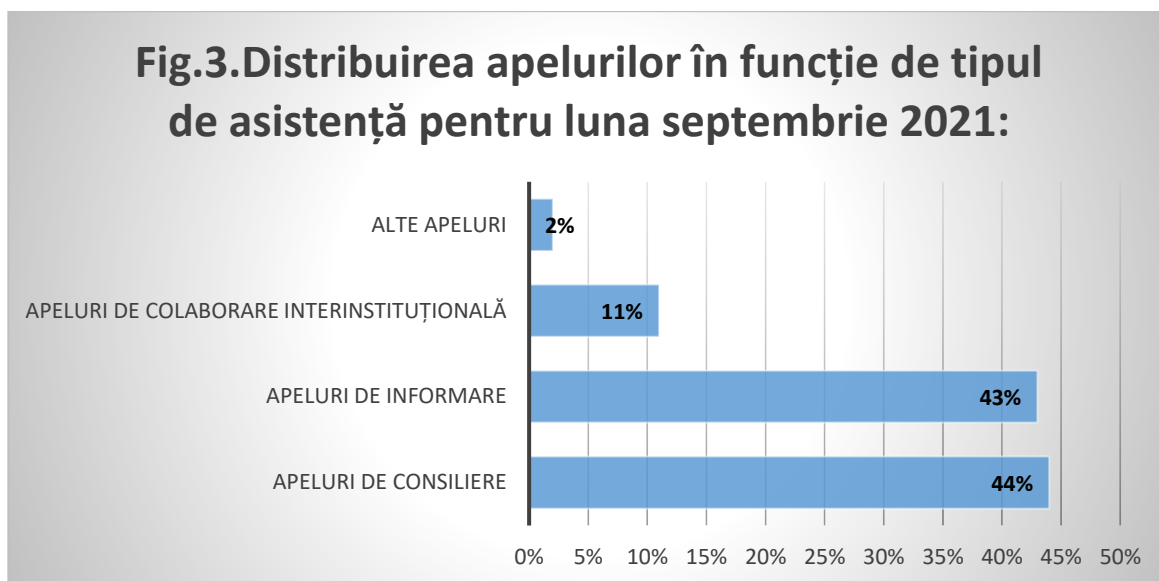
### IV. Distribuția apelurilor, conform datelor în funcție de tipul de asistență.

Apelurile parvenite în luna septembrie, au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de 289 apeluri preluate:

- ✓ în 127 apeluri (44%) apelanților li s-a oferit *servicii de consiliere*, într-un identificarea posibilităților de soluționare a nevoilor și depășirea situațiilor dificile;
- ✓ în 126 apeluri (43%) a fost oferit *acces la informații* în diverse domenii fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- ✓ în 32 apeluri (11%) 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/private conform competenței funcționale, iar cele mai frecvent sesizate instituții pe parcursul lunii au fost:
  - Instituții medicale și Centrele Medicilor de Familie – 1 caz;
  - Consiliul Național Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă – 5 cazuri;
  - Structurile Teritoriale de Asistență Socială (APL I/APL II) –12 cazuri;
  - Centrele de Plasament Temporar pentru Persoane cu Dizabilități – 2 cazuri;
  - Casa Națională de Asigurări Sociale – 2 cazuri;
  - Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat -1 caz;
  - MSMPS – 1 caz;
  - Inspectorate de poliție – 1 caz;
  - Executor Judecătoresc – 2 cazuri;
  - Operator de telefonie Moldtelecom – 2 cazuri;
  - Procuratura – 1 caz;
  - CDPD (Centrul pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități) – 1 caz;
  - Companii private (ex: Orange, Moldcel, AO farmaceut., Primer Energy, pizerii) – 1 caz;
  - AO Motivație – 1 caz;
  - Centrul de Zi START – 1 caz;

✓ în 3 apeluri (2%) - *apeluri de cercetare sau irelevante*, prin aceste apeluri persoanele au testat funcționalitatea serviciului și nu au abordat o problemă relevantă, sau au solicitat informații și au sesizat probleme care nu sunt specifice scopului urmărit de SATGPD.

**Fig.3. Distribuția apelurilor în funcție de tipul de asistență pentru luna septembrie 2021:**



### DESCRIEREA APELURILOR DE PROFIL

#### I. Apeluri de informare

Conform datelor, pe parcursul lunii 43% apelanți (126 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>Recalcularea pensiilor în urma anunțului Guvernului că pensiile vor fi majorate începând cu 1 octombrie 2021;</li> <li>Indiciile de indexare a pensiilor și alocațiilor de dizabilitate pentru anul 2021;</li> <li>Procedura de contestare la CNDM a gradului de dizabilitate;</li> <li>Procedura de completare a planului individual de reabilitare, anexă a certificatului de dizabilitate;</li> <li>Asistență informațională privind angajarea în câmpul muncii;</li> <li>Solicitarea locuințelor sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitare informații privind contactele Ministerului Sănătății privind obținerea unor informații legate de vaccinare anti-COVID 19.</li> <li>Informații privind descărcarea certificatului electronic de vaccinare COVID.</li> <li>Informații detaliate privind noua tulpină de COVID, Delta;</li> <li>Schema de tratament anti-COVID la domiciliu;</li> <li>Identificarea unui medic specialist privind tratamentul anti-COVID;</li> <li>Regimul de carantină pentru persoanele ce intră în țară;</li> <li>Informații cu privire la sănătatea publică, respectarea măsurilor de combatere a COVID-19;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reclamare privind refuzul oficiului poștal de a elibera tutorelui, ajutorul social și compensația de transport a persoanei cu dizabilități aflată sub tutelă;</li> <li>Reclamare furt produse de igienă în cadrul instituției de tip CPTPaD;</li> <li>Reclamare aplicare nejustificată a forței fizice din partea organelor de poliție asupra unei persoane cu dizabilități;</li> <li>Accesarea serviciului de Asistență Juridică Garantată de Stat;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitare de angajare în câmpul muncii;</li> <li>Solicitare informații privind modalitatea de instalare în bloc a unui contor pentru încălzire centralizată;</li> <li>Solicitare de informații privind diferența dintre Forma 09 și Buletinul de Identitate;</li> <li>Informații privind procedura de verificare a achitării on-line a facturilor;</li> </ul>

<p>pentru persoanele cu dizabilități;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Încadrarea în serviciul asistență personală;</li> <li>• Condițiile de plasare în azilurile de bătrâni;</li> <li>• Procedura și criteriile de eligibilitate pentru încadrare în serviciile de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități;</li> <li>• Criterii de eligibilitate privind acordarea ajutorului social/ procedura de calcul;</li> <li>• Spectrul de servicii și prestații sociale destinate persoanelor cu dizabilități și modul de accesare ale acestora;</li> <li>• Solicitare de informații privind stagiul de muncă în cazul îngrijitorului unei persoane cu dizabilități adulte, ce necesită îngrijire permanentă.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refuz privind realizarea expertizei medico-legale privind vătămarea corporală;</li> <li>• Refuzul medicului de familie privind eliberarea unei trimiteri medicale pentru internarea în spital în baza asigurării medicale;</li> <li>• Solicitare identificare medic chirurg specialist privind schimbarea sexului;</li> <li>• Solicitare servicii de îngrijire la domiciliul;</li> <li>• Solicitare servicii de îngrijire paleative;</li> <li>• Solicitarea de produse de igienă (scutece);</li> <li>• Solicitare informații privind condițiile de obținere a Asigurării Medicale Gratuite;</li> <li>• Informații privind serviciile de ortopedie și dacă sunt acoperite de prima de asigurare obligatorie de asistență medicală;</li> <li>• Procedura de înscriere la medicul de familie ca urmare a schimbării adresei de domiciliu;</li> <li>• Procedura de a beneficia de accesare a medicamentelor compensate;</li> <li>• Condițiile pentru examinarea medicală la domiciliu pentru stabilirea primară a gradului de dizabilitate;</li> <li>• Asigurarea cu servicii de sănătate mintală în comunitate;</li> <li>• Colaborarea multidisciplinară între medicul de familie și medicii specialiști;</li> <li>• Solicitarea de paturi funcționale, saltele antiescare pentru persoanele imobilizate în stare gravă.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedura de soluționare a conflictelor între beneficiari și angajații instituțiilor rezidențiale;</li> <li>• Procedura de a beneficia de serviciile Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat (CNAJGS);</li> <li>• Informații despre organizațiile neguvernamentale care oferă servicii de consultanță juridică;</li> <li>• Răspunderea penală pentru încălcarea legii;</li> <li>• Reclamație privind dificultăți în obținere a concediului parental;</li> <li>• Reclamații privind dreptul de proprietate, testament, casă părintească.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesizare privind neîndeplinirea obligațiilor operatorului de telefonie fixă de a remedia defecțiunea tehnică;</li> <li>• Informații despre activitatea SATGPD;</li> <li>• Procedura de înregistrare la ATOFM;</li> <li>• Explicații în limbaj accesibil a termenilor specifici ce țin de dizabilitate;</li> <li>• Accesul la muncă a beneficiarilor din instituțiile rezidențiale;</li> <li>• Reguli de comportament și respectarea regulamentului instituțiilor rezidențiale de către beneficiari;</li> <li>• Solicitare date de contact pentru a putea participa la emisiuni TV (gen "Vorbește Moldova");</li> <li>• Oferirea datelor de contact de la instituții ale statului și OSC: CDPD, AO Motivație, Hospes Angelus; ANAS, MSMPS, CTAS, ANOFM, CNAM, DASPF.</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## II. Apelurile de consiliere

În perioada vizată, 44 % apelanți (127 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 instituții	Din comunitate
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Accesul restricționat în afara instituțiilor rezidențiale</i> - un număr semnificativ de apeluri au parvenit cu privire la posibilitatea de a merge în afara instituțiilor rezidențiale, fie în concediu, fie la muncă în comunitate. Restricțiile stabilite în legătură cu prevenirea numărului de infectări cu COVID sunt cu greu acceptate de către beneficiarii instituțiilor rezidențiale, care menționează că prin aceasta le este îngăduit dreptul la libera circulație atât în interiorul instituțiilor cât și în afara lor;</li> <li>• <i>Gestionarea comportamentului în situații de conflict</i> – o parte din apelurile primite din instituțiile rezidențiale au reclamat încălcarea de către angajați, precum și de unii beneficiari, a anumitor regulamente interne ale instituțiilor; sesizarea anumitor cazuri de furt a bunurilor și produselor de igienă personală;</li> <li>• <i>Condițiile de trai din instituții</i> - discuții privind calitatea mâncării, insuficiența produselor de igienă, beneficiarii sesizează că odată cu răcirea timpului, în instituție este frig;</li> <li>• <i>Starea de sănătate</i> – utilizarea izolării beneficiarilor care au simptome de viroze ca măsură de prevenire a infectării cu COVID, accentuarea respectării normelor de igienă personală și respectarea distanței sociale, solicitarea asistenței medicale în afara orelor de lucru, refuzul unor beneficiari de a se vaccina;</li> <li>• <i>Ocupații pe timp de pandemie</i> – odată cu creșterea numărului mare de infectări cu COVID se atestă tot mai mult necesitatea diversificării activităților beneficiarilor din instituțiile rezidențiale fapt care duce la solicitări din partea acestora de a-și găsi anumite activități în comunitate;</li> <li>• <i>Dificultatea de a lua decizii</i> – nevoia beneficiarilor de a fi ghidați și a primi anumit suport în soluționarea problemelor cotidiene; lipsa capacității de decizie, adesea fiind influențată de circumstanțele în care se află;</li> <li>• <i>Consiliere apreciativă, încurajare</i> – este evidențiată necesitatea susținerii și încurajării apelanților privind reușitele și acțiunile lor din perspectiva dezvoltării și al creșterii gradului de încredere în propriile forțe, prin valorificarea abilităților și comportamentelor emoționale ce duc la creșterea stimei de sine a beneficiarilor;</li> <li>• <i>Mod sănătos de viață</i> - discuții privind încurajarea beneficiarilor de a adopta un stil de viață mai sănătos și informarea acestora despre impactul nociv al abuzului de alcool și de tutun, asupra stării de sănătate;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Servicii medicale și starea de sănătate</i> – persoanele din comunitate au avut obiecții în ceea ce privește atitudinea medicilor de familie în oferirea recipiselor medicale; solicitarea unei scheme de tratament anti-COVID; plângeri privind serviciile sanatoriale; accesul limitat la investigații medicale performante; inconveniențe în reexpertizarea gradului de dizabilitate. Asigurarea cu echipamente asistive, echipamente de îngrijire și produse de igienă;</li> <li>• Depășirea stărilor de neliniște legate de al 4-lea val al pandemiei cu COVID-19; informații privind tulpina Delta; necesitatea de vaccinare și alegerea vaccinului, neclaritatea dacă este aceasta o obligativitate sau o alegere;</li> <li>• <i>Servicii sociale și condiții de trai</i> – serviciile de suport în comunitate pentru persoanele în etate și cele cu dizabilități sunt limitate; există problema identificării anumitor persoane de suport din comunitate. Asigurarea necesităților curente cu pachete alimentare, produse de igienă; nevoia de a avea un suport informațional dar și financiar pentru reparații locuințelor avariate,</li> <li>• <i>Gestionarea situațiilor de criză</i> – sunt identificate situații de abuz în care abuzatorul este persoana cu dizabilități iar mama este victima; necesitatea spitalizării persoanei sau încadrarea acestora în centrele de zi existente și active în comunitate; nemulțumirea beneficiarilor privind serviciile sanatoriale acordate;</li> <li>• <i>Angajare și loc de muncă</i> - dificultăți de a identifica un loc de muncă pentru persoane cu dizabilități de intelect și cele cu probleme de sănătate mintală; impedimente privind adaptarea la locul de muncă a persoanei cu dizabilitate; angajatori rezervați în posibilitățile persoanelor cu dizabilități în a-și îndeplini responsabilitățile;</li> <li>• <i>Relații interpersonale</i> – situațiile predominante sunt cele de prejudecată, stereotipuri și discriminare asupra persoanelor cu dizabilități din partea societății, aceștia simțindu-se adesea intimidăți, respinși și refuzați chiar în propriile familii; problema identificării unui partener de viață, a comunicării și gestionării situațiilor de conflict apărute; soluționarea problemelor cotidiene necesită ghidare și suport din partea unei persoane de sprijin.</li> </ul>



consilierea acestora referitoare la pericolele aduse de contractare a anumitor infecții sexuale în cazul unor relații sexuale neprotejate.	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## II Apeluri de colaborare interinstituțională

Pe parcursul lunii, la SATGPD, 32 apeluri (11%) din cazuri s-a intervenit prin colaborare interinstituțională. Unele dintre aceste cazuri sunt descrise în cele ce urmează:

CAZURI de colaborare interinstituțională	
1	<p><b>Caz Drochia</b></p> <p>Apelanta, persoană de 80 de ani imobilizată la pat. Aceasta a afirmat că nepotul său are o problemă de sănătate mintală, o abuzează fizic și îi ia banii cu forța. Anterior nepotul a fost internat în Spitalul de Psihiatrie la tratament forțat și a fost eliberat trei luni în urmă. La tratament forțat a fost plasat din cauza că a agresat-o fizic pe bunica. În timpul apelului persoana i-a comunicat consilierului că nepotul său a venit acasă, este în stare de ebrietate și forțează geamurile și ușa pentru a intra în casă, ea se simte în pericol.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>Consilierul a încurajat apelanta să sune la Serviciul 112 și să solicite ajutor urgent din partea instituțiilor abilitate. Consilierul de asemenea a discutat cu asistentul social din comunitate care confirmat cele expuse de apelantă, afirmând că nepotul este foarte agresiv și că acesta nu este în grija nimănui, mama sa fiind în Italia, iar tatăl său refuză să-și asume vreo responsabilitate față de acesta.</p> <p>Din cauza că în raion nu sunt servicii pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală s-a inițiat procedura de plasare a nepotului într-un Centru de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități, însă dosarul lor a fost respins de către ANAS din cauza că la dosar lipsește cererea persoanei de a fi plasată în serviciul dat, însă persoana refuză să scrie o asemenea cerere. Pe cazul dat urmează reprezentanții DASPF să găsească o soluție ca să o protejeze pe apelantă și să reia discuția cu reprezentanții ANAS pentru a plasa persoana într-un Centru de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități.</p> <p>De asemenea consilierul a discutat și cu polițistul de sector care a confirmat că este la curent că nepotul doamnei este în comunitate. Polițistul a afirmat că urmează să meargă la fața locului pentru a discuta cu persoanele vizate în cazul dat. Cazul este monitorizat de către consilierii SATGPD.</p>
2	<p><b>Caz Bălți</b></p> <p>Apelanta soția unei persoane ce a suportat în vara anului curent accident cerebral vascular (ACV). Solicită să afle cum poate face evaluarea la domiciliu pentru stabilirea primară a gradului de dizabilitate pentru soțul său, în condițiile în care el este imobilizat și nu poate fi deplasat la centrul medical. Acesta a fost internat de două ori în spital, primul ACV a survenit în luna iunie 2021, al doilea ACV l-a suportat în luna august 2021. A comunicat că s-a adresat șefului adjunct al centrului de sănătate Bălți la care este la evidentă cu întrebarea dată și nu i s-a oferit niciun răspuns.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>Consilierul a luat legătura telefonică și a discutat cu medicul șef al Centrului de Sănătate nr 1 din Bălți, care ne-a comunicat că Centrul de sănătate nu are specialiști, medicii de familie fac trimiteri la medicii de la Centrul Consultativ al Spitalului municipal din Bălți, și a redirecționat consilierul către managerul Centrului consultativ al Spitalului Municipal Bălți. Aceasta a comunicat că medicii anterior se deplasau la domiciliu pentru evaluarea pacienților, însă pe perioada pandemiei sunt cazuri când se pot face evaluările în baza extraselor de după spitalizare. În cazul dat persoana se poate adresa cu extrasele la centrul Consultativ pentru a i se scrie concluzia medicală după extrasul din spital și împreună cu aplanata vor decide cum va fi evaluat pacientul de către medicul cardiolog. Apelantei i s-a comunicat informația dată.</p>

3	<p><b>Caz Ocnita</b></p> <p>Apelantul, persoană cu gradul accentuat de dizabilitate cu 3 ani în urmă a luat un telefon de la MOLDTELECOM în credit. Din cauza stării de sănătate nu a reușit să strângă bani ca să achite creditul. Pentru lunile august și septembrie nu a primit alocația de dizabilitate din cauza că a fost pusă sub sechestru de către executorul judecătoresc. Persoana comunică că nu are nici o altă sursă de venit și starea lui de sănătate nu îi permite ca el să lucreze și să aibă bani pentru a se întreține. Solicită suportul SATGPD ca să-i fie ridicat sechestrul de pe alocație, iar el își asumă că va achita lunar câte câte o 100 lei pentru datoria care o are, alocația lui de dizabilitate fiind de 700 lei.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>Consilierul serviciul a luat legătura telefonică cu executorul judecătoresc, care a pus sub sechestru alocația de dizabilitate a persoanei. I-a comunicat că persoana este cu dizabilitate, alocația fiind unica sursă de venit și conform Codului de executare al Republicii Moldova alocațiile sociale nu pot fi urmărite și respectiv este ilegal sechestrarea acestora. În urma discuțiilor consilierului cu executorul judecătoresc, a fost ridicat sechestru de pe contul apelantului și apelantul a convenit cu executorul judecătoresc că lunar va achita o suma de 200 de lei pentru datoriile pe care le are.</p>
4	<p><b>Caz Rezina</b></p> <p>Apelantul, persoană ce suferă de probleme de sănătate mintală a reclamat că a fost bătut în incinta Comisariatului de Poliție din orașul Rezina de către un angajat al poliției. Martor la această agresiune fiind un alt polițist. Apelantul susține că motivul pe care l-a invocat polițistul în aplicarea agresiunii fizice față de dumnealui este că ar fi condus un automobil fără a avea dreptul de a conduce mijloace de transport, iar polițistul prin agresiune încerca să-l impună să semneze că ar fi fost la volanul automobilului. Apelantul susține că acuzația polițistului că ar fi condus automobilul este una falsă, deoarece în momentul când polițistii s-a apropiat de autoturism aceasta era parcată și nu în mișcare, iar persoana bănuită că ar fi condus ilegal mașina se afla de fapt pe bancheta din spate. Apelantul a mai afirmat că a fost scos cu forța din automobil și dus în incinta Comisariatului unde i s-a aplicat agresiunea fizică. A solicitat suportul SATGPD pentru că nu are încredere în superiorii polițistului și crede că aceștia dacă există înregistrări video din Comisariat vor șterge aceste filmări și vor mușamaliza cazul și nu vor întreprinde nici o măsură față de polițistul agresor.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>În cazul apelului dat consilierul a constatat încălcare art. 16 „Protecție împotriva explorării, violenței și abuzului” din Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități și a fost elaborat un Demers în acest sens din partea SATGPD și expediat către Inspectoratul de poliție Rezina și Procuratura Rezina. Instituțiile date au confirmat recepționarea demersului, și ne-au asigurat că în vor examina cazul sesizat și în termeni stabiliți de lege vor expedia răspuns la demers.</p>
5	<p><b>Caz Ialoveni</b></p> <p>Apelantul, persoană cu dizabilitate severă, în sfârșitul lunii august a suferit un accident cerebral vascular și este imobilizat pat. Familia are semnat un contract cu Compania Moldtelecom pentru servicii TV și Internet, din cauză problemelor de sănătate și a resurselor financiare limitate a dorit să rezilieze contractul cu compania dată. În timpul apelului ne-a comunicat că soția sa afla la oficiul Modtelecom Ialoveni și aceștia refuză rezilierea contractul pe motiv că contractul este pe numele soțului și este nevoie să se prezinte el sau să facă o procură. Apelantul solicită ajutor deoarece el nu se poate deplasa la Ialoveni fiind în stare gravă, imobilizat la pat și nici nu dispune de resurse financiare ca să achite deplasare unui notar la domiciliu ca sa-i facă procura necesară.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>Consilierul a luat legătura telefonică cu reprezentanții CALL Centrului de la Compania Moldtelecom. Aceștia ne-au comunicat că contractul poate fi reziliat doar de persoana pe numele căruia este contractul prin prezența fizică a acestuia la oficiul teritorial sau prin procură. O altă posibilitate ar fi ca persoana să depună cererea online și în baza cererii online se va rezilia contractul. Din cauză că apelantul și soția sa sunt persoane în etate și nu cunoșteau cum să fie completată o cerere online, consilierul a oferit suport familiei în completarea cererii online și a</p>



	<p>expediat-o la Moltelecom. În data de 14.09.21 consilierul a discutat cu apelantul și acesta i-a confirmat că reprezentanții Companiei Moldtelecom i-au contactat și aceștia i-au confirmat că au recepționat cererea și că începând din luna octombrie 2021, contractul apelantului va fi reziliat.</p>
6	<p><b>Caz Edineț</b>  Apelanta, persoană cu dizabilități, a comunicat că nu a primit răspuns de la CNDDCM la solicitarea ei de a i se ofer grad de dizabilitate, pe termen nedeterminat, în contextul în care ea a depus în anul acesta deja al 9-lea an consecutiv dosarul pentru stabilirea gradului de dizabilitate.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  Consilierul SATGPD a luat legătura telefonică cu reprezentanții CNDDCM pentru a discuta cazul apelantei. Aceștia au comunicat că în cazul apelantei se menține aceeași decizie care a fost anterior, persoana fiind nevoită să depună din nou dosarul la CNDDCM, pentru că aceasta necesită a aduce dovezi medicale suplimentare, precum că starea de sănătate este gravă, pentru a-i fi stabilit gradul accentuat pe termen nedeterminat. La moment actele medicale care sunt la dosar, nu constituie dovezi suficiente pentru a-i stabili gradul accentuat. Apelantei i s-a comunicat informația dată. În urma explicațiilor oferite de consilier, apelanta a decis că va începe din nou pregătirea dosarului și va solicita la medicul de familie îndreptare la mai multe investigații medicale, necesare a fi aliniate la dosar.</p>
7	<p><b>Caz Bălți</b>  Apelantul, persoană cu dizabilități, este nemulțumit de faptul că nu se respectă standardele în accesibilitate. Menționează că magazinul LOCAL în care el se deserveste, avea anterior o rampă mai accesibilă, dar au făcut reparație și rampa pe care au instalat-o nu este accesibilă. Apelantul a solicitat unde trebuie sa se adreseze cu întrebarea dată la primăria orașului Bălți. Apelantul împreună cu prietenul său doresc să meargă în instanța de judecată pe cazul că în orașul Bălți nu se creează condiții de accesibilitate.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  Consilierul a informat apelantul că este nevoie să se adreseze la primăria orașului Bălți, Direcția Construcții și Urbanism, de asemenea oferindu-i-se datele de contact de la Consiliul pentru Prevenirea și Eliminarea Discriminării și Asigurării Egalității pentru a sesiza faptul că nu se creează condiții de accesibilitate în orașul Bălți. De asemenea a fost expedit un demers de către SATGPD către Direcția Construcții și Urbanism a primăriei orașului Bălți privitor la problema lipsei condițiilor de accesibilitate pentru persoanele cu dizabilități la clădirile de menire publică și către administrația magazinului LOCAL prin care s-a informat despre necesitatea respectării standardelor și crearea condițiilor de accesibilitate. Cazul este în monitorizare.</p>
8	<p><b>Caz Edineț</b>  Apelanta a sesizat situația vecinului său în vârsta de 73 ani, cu dizabilitate de sănătate mintală, grad sever. Acesta locuiește singur, soția și copiii l-au părăsit și nimeni nu are grijă de el. Potrivit apelantei vecinul său are aproximativ 2000 lei pensie, însă cardul bancar al acestuia este la sora lui și aceasta practic nu îi cumpără alimente sau alte produse de igienă necesare, doar uneori plătește la magazin în avans pâinea pentru fratele ei. Apelanta, susține că de multe ori cere de la ea de mâncare, ea îi oferă de mâncare însă nu poate în fiecare zi să-l hrănească, deoarece ea are o pensie mică puțin peste 1000 de lei. Apelanta a afirmat că vecinul său are probleme și cu incontinența urinară și din acest motiv nu îmbracă pantaloni și umblă uneori gol de la jumătate în jos prin sat, motiv din care acesta are nevoie de scutece. Persoana locuiește în condiții foarte dificile, doarme pe un pat defect direct pe arcurile metalice ale acestuia. Apelanta insistă că este necesar de intervenit cât mai urgent, deoarece cei din primărie și familia sa încă nu au identificat o soluție pentru vecinul său.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b>  Consilierul a sunat la Primăria localității și a discutat cu asistenta socială care a confirmat cazul persoanei, însă a afirmat că acesta este sub îngrijirea surorii sale care îi oferă de mâncare și care într-adevăr deține cardul de pensii a fratelui său. Asistenta socială a afirmat că beneficiarul nu este capabil să-și gestioneze banii de unul singur acesta anterior îi cheltuia pe băuturi alcoolice și pe tutun. Aceasta a mai afirmat că deocamdată nu au o soluție definitivă pe cazul dat, iar</p>

	<p>angajarea apelantei ca și îngrijitoare pentru domnul în cauză este luată în calcul ca și opțiune, însă doamna cere ca pe lângă pensia de aproximativ 2000 lei, să i se ofere în plus și câte 100 de EURO. Consilierul a discutat și cu fratele persoanei care a afirmat că odată pe săptămână îi duce fratelui său un pachet de mâncare. Acesta a confirmat că sora sa deține cardul fratelui său și din banii acestuia cumpără produse alimentare, iar la magazinul din sat săptămânal plătește câte 150 de lei pentru pâinea destinată fratelui său. Acesta a spus că este de acord ca în schimbul pensiei fratele său să fie sub îngrijirea unei persoane sau să fie internat într-o instituție de tip internat. Consilierul a discutat cu sora beneficiarului și cu primarul satului, care au afirmat că la data de 20 septembrie vor merge la Bălți pentru a demara procedura de internare în Spitalul de Psihiatrie a acestuia. Ulterior, după externare, aceștia iau în calcul să angajeze o persoană din sat care în schimbul pensiei persoanei cu dizabilități să îi pregătească mâncarea și să îi ofere și servicii de îngrijire paliative. Cazul se află în monitorizare.</p>
9	<p><b>Caz Cimișlia</b></p> <p>Apelanta a comunicat că suferă de probleme de sănătate mintală. Are stabilit gradul de dizabilitate din 1996 accentuat și pe parcursul a 24 de ani în fiecare an pregătește dosarul pentru reexpertizarea gradului de dizabilitate și îl depune la CNDDCM. Persoana consideră că este nedreptățită că în fiecare an i se solicită să-i fie reexpertizat gradul de dizabilitate, comunică că o dată cu vârsta mai are și alte probleme de sănătate și ea în fiecare an timp de 24 ani trebuie să treacă aceasta procedură birocratică. De asemenea este nemulțumită de faptul că din anul 1996 până în anul 2018 a avut gradul accentuat de dizabilitate, iar din 2018 până la moment i s-a stabilit gradul mediu, în contextul în care starea de sănătate o dată cu vârsta se agravează pe lângă tulburarea psihică de care suferă mai are și alte afecțiuni. A comunicat că în luna noiembrie trebuie să depună dosarul din nou pentru reexpertizare și astfel este al 25 –lea an de când depune dosarul pentru stabilirea gradului de dizabilitate.</p> <p><b>Intervenția consilierului SATGPD:</b></p> <p>Consilierul serviciului a luat legătură cu șeful CTAS Cimișlia pentru a confirma dacă persoana este beneficiară de pensie de dizabilitate din 1996 și dacă nu are stabilit grad de dizabilitate pe termen nedeterminat. Reprezentatul CTAS ne-a comunicat că persoana dată beneficiază de pensie de dizabilitate din 1996 și până în prezent în fiecare an gradul de dizabilitate a fost stabilit doar pentru un an. S-a convenit cu reprezentantul CTAS ca să-i ofere un certificat apelantei în care să indice perioada de când persoana a beneficiat de pensie de dizabilitate. Certificatul dat apelanta îl va depune cu dosarul la CNDDCM. Consilierul a discutat și cu reprezentanții CNDDCM cazul apelantei deoarece considerăm o încălcare gravă a drepturilor persoanei date, în contextul în care este pusă în situația să depună 25 ani consecutiv dosarul pentru reexpertizarea gradului de dizabilitate. Reprezentanții CNDDCM nu au putut da o explicație din ce cauză s-a ajuns la situația dată, însă unica soluție este ca persoana să depună dosarul și în anul curent și să anexeze certificatul de CTAS prin care să confirme că este beneficiar de pensie de dizabilitate 25 ani. Apelantei i s-a comunicat pașii care urmează să-i întreprindă și de asemenea consilierul îi va oferi suportul necesar în pregătirea dosarului și depunerea lui la structura teritorială a CNDDCM. Cazul este în monitorizare.</p>

### ACTIVITĂȚI DE MANAGEMENT REALIZATE ÎN LUNA SEPTEMBRIE:

1. A fost continuată dezvoltarea soft-ului de stocare a informației (baza de date).
2. Participarea echipei SATGPD la atelierul de instruire „Aspecte tehnice privind utilizarea bazei de date a SATGPD”, în data de 29 septembrie.
3. Participarea echipei la atelierul „Managementul performanțelor”, organizat de Keystone Moldova în perioada 06-08 septembrie.
4. Au fost realizate 3 ședințe de supervizare profesională a echipei SATGPD.
5. Suport oferit consilierilor în soluționarea cazurilor preluate la SATGPD.
6. Elaborarea raportului lunar al SATGPD.
7. Coordonarea orarului de instruire a operatorilor Serviciului 112 privind activitatea SATGPD.
8. Elaborarea materialelor de instruire a operatorilor Serviciului 112 privind activitatea SATGPD.

9. Participarea la emisiunea „Ochiul interior” – Activitatea SATGPD în perioada pandemiei de COVID.
10. Promovarea serviciului pe platformele online.

## CONCLUZII:

1. În contextul înrăutățirii pe parcursul lunii septembrie curent a situației pandemice în țară, creșterea cazurilor de infectare cu COVID-19, se atestă existența în continuare a apelurilor parvenite atât din comunitate cât și din instituțiile rezidențiale privind soluționarea problemelor legate de gestionarea pandemiei. Apelurile vizează subiecte legate de vaccinare, despre dreptul de a refuza vaccinul, despre tulpina Delta, despre schemele de tratament la domiciliu, etc. În mod special, din instituțiile rezidențiale au parvenit întrebări legate corectitudinea plasării în carantină a unor beneficiari și restricționarea liberei circulații atunci când aceștia doresc să plece în comunitate.
2. În luna curentă consilierii serviciului au intervenit în mai multe situații ce vizează plângerile din comunitate: solicitarea produselor de igienă (scutece, cearșafuri igienice) pentru persoanele cu dizabilități severe sau persoane în etate imobilizate la pat, solicitarea de paturi funcționale și saltele anti-escare pentru persoanele cu grad sever de dizabilitate, liste de așteptare lungi pentru a beneficia de serviciile de reabilitare și serviciul asistență personală. De asemenea, apelanții sesizează inechitatea prestațiilor sociale oferite de stat, afirmând precum că acestea nu acoperă nici minimul necesar pentru necesitățile persoanelor cu dizabilități. Constatare care vine drept urmare a numărului constant de apeluri cu privire la acordarea prestațiilor sociale.
3. Accesibilitatea la instituțiile de menire socială, este un drept al fiecărei persoane cu dizabilități, dar care este adesea încălcat în Republica Moldova, fapt menționat și prin apelurile primite și în luna aceasta de la beneficiarii din comunitate. Așadar o necesitate stringentă o constituie nevoia de a fi respectate standardele internaționale privind accesibilitatea spațiilor publice, standarde aprobate prin cadrul normativ al Republicii Moldova, problemă care persistă în timp.
4. Se atestă în continuare o încredere redusă a beneficiarilor în serviciile instituțiilor rezidențiale, calitatea serviciilor prestate de instituțiile date fiind cauzată de lipsa în continuare a personalului calificat și a resurselor financiare insuficiente pentru a crea servicii noi (Locuințe Protejate) de încadrare în comunitate a persoanelor cu dizabilități. Aceștia continuă să sesizeze la SATGPD anumite conflicte, abuzuri verbale din partea angajaților instituțiilor, precum și conflicte existente între beneficiari, uneori acestea ajungând în anumite cazuri, la altercații fizice. 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 KMSI pentru Europa Centrală și de Est**



*Data: 07 octombrie 2021*