



RAPORT LUNAR DE ACTIVITATE OCTOMBRIE 2021

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

0 800 10 808

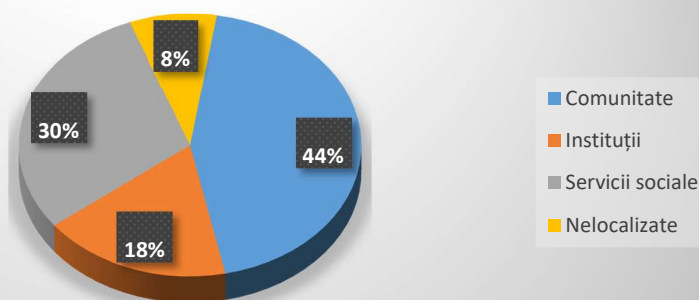
Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități **080010808** este un serviciu național pentru a oferi sprijin persoanelor cu dizabilități care necesită protecție, suport și informare. Acest serviciu a fost lansat în ianuarie 2017 de Asociația Keystone Moldova fiind finanțat 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 octombrie 2021, la SATGPD au fost recepționate în total **353** apeluri. Din numărul total, 156 apeluri (44%) sunt din comunitate, 63 apeluri (18%) sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte și copii), 105 apeluri (30%) din serviciile sociale de tip Locuință Protejată și Casă Comunitară. În cazul a 29 apeluri (8%) locația nu a fost posibil de determinat.

Tabel 1. Numărul total de apeluri în funcție de localizare

	Numărul apelurilor parvenite după localizare <i>(din comunitate și instituții rezidențiale)</i>	Unice (apeluri)	Repetate (apeluri)	TOTAL (apeluri)
1	Comunitate	104	52	156
2	Comunitate (Locuințe Protejate, Case Comunitare)	55	50	105
3	CPTPD– Centre de Plasament temporar pentru persoane (adulte/copii) cu dizabilități	41	22	63
4	Necunoscute (apeluri de la persoane anonime, de obicei nu se reușește a identifica date cu caracter personal, fiind apeluri foarte scurte ca durată)	24	5	29
	TOTAL (apeluri)	224	129	353

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



I. Distribuția apelurilor, conform datelor după profilul apelantilor.

În luna octombrie curent au fost înregistrate 92 apeluri primare (26% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD, alte 261 apeluri (74% din totalul apelurilor) sunt repetate, persoanele au accesat anterior serviciul. Din numărul total de apelanți, 305 au fost persoane cu dizabilități, 16 apeluri au fost recepționate de la rudele persoanelor cu dizabilități, membrii comunității, în cazul a 32 apeluri persoanele nu fac parte din grupul de beneficiari ai serviciului.

II. Distribuția apelurilor, conform datelor după profilul teritorial.

Cele 156 apeluri din comunitate au fost recepționate din 28 raioane dintre care:

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

Raion (apeluri)	Raion (apeluri)
<ul style="list-style-type: none"> • Edineț (24 apeluri) • mun. Chișinău (16 apeluri) • Orhei (20 apeluri) • Hîncești (12 apeluri) • Leova (9 apeluri) • mun. Bălți (8 apeluri) • Soroca, Criuleni, Florești (a câte 7 apeluri) 	<ul style="list-style-type: none"> • Strășeni, Călărași (a câte 6 apeluri) • Ialoveni (5 apeluri) • Cahul, Cimișlia, Ungheni, Ocnîța, Rezina, Rîșcani (a câte 3 apeluri) • Căușeni (2 apeluri) • Cantemir, Șoldănești, Ștefan Vodă, Telenești, Sîngerei, Glodeni, Fălești, Dondușeni, Dubăsari (a câte 1 apel)

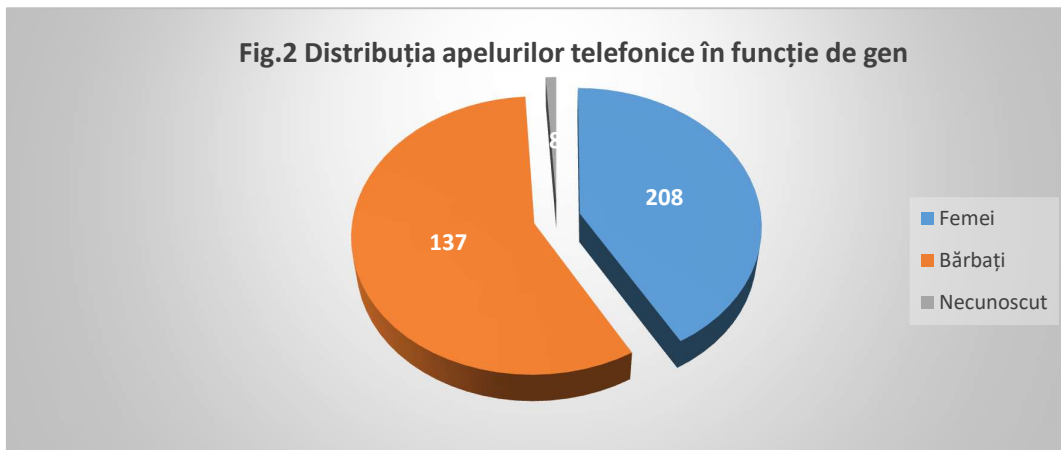
Apelurile parvenite din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD) și din cadrul Serviciilor sociale Locuința Protejată (LP) sunt distribuite în felul următor:

Tabel 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"> • CPTPD Bălți (47 apeluri) • CPTPD Bădiceni (7 apeluri) • CPTPD Cocieri (7 apeluri) • CPTPD Brînzești, Edineț (2 apeluri) 	<ul style="list-style-type: none"> • LP din s. Pârlița, r-nul Bălți (104 apeluri) • LP nr2 Cocieri (1 apel)

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

În luna octombrie numărul apelurilor efectuate de femei a fost mai mare cu 20% față de apelurile efectuate de bărbați. Astfel, din numărul total de 353 apeluri înregistrate, 208 apeluri (60%) au fost efectuate de către femei și 137 apeluri (40%) au fost efectuate de către bărbați. În cazul la 8 apeluri, identificarea genului apelanților nu a fost posibilă.

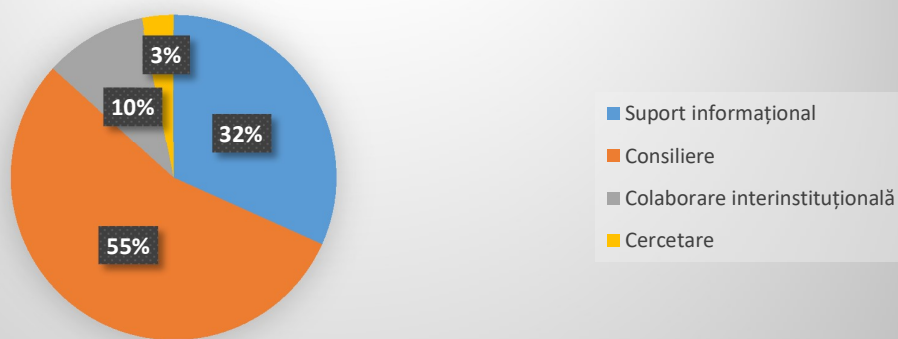


IV. Distribuția apelurilor, conform datelor în funcție de tipul de asistență.

Apelurile parvenite în luna octombrie, au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de 353 apeluri preluate:

- ✓ în 194 apeluri (55%) apelanților a fost oferit *servicii de consiliere*, într-un identificarea posibilităților de soluționare a nevoilor și depășirea situațiilor dificile;
- ✓ în 112 apeluri (32%) a fost oferit *suport informațional* în diverse domenii fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- ✓ în 36 apeluri (10%) 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:
 - Structurile Teritoriale de Asistență Socială – 14 cazuri;
 - Centrele de Plasament Temporar pentru Persoane cu Dizabilități – 3 cazuri;
 - Instituții medicale și Centrele Medicilor de Familie – 3 cazuri;
 - Consiliul Național Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă – 3 cazuri;
 - Autoritățile publice locale – 3 cazuri
 - Structurile Teritoriale ale Casei Naționale de Asistență Socială – 3 cazuri;
 - OSC – 3 cazuri;
 - Centrul Republican Experimental de Protezare, Ortopedie, Reabilitare – 1 caz;
 - Ministerul Muncii și Protecției Sociale – 1 caz;
 - Agenția Națională Asistență Socială – 1 caz;
 - Ministerul Educației și Cercetării – 1 caz;
 - Oficii Poștale -1 caz;
 - Sector de poliție – 1 caz;
 - Centrul de zi „Start” – 1 caz.
- ✓ în 11 apeluri (3%) - *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.Distribuirea apelurilor în funcție de tipul de asistență pentru luna octombrie 2021:



DESCRIEREA APELURILOR DE PROFIL

I. Apeluri de informare

Conform datelor, pe parcursul lunii 32% apelanți (112 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"> • Informații privind majorarea pensiilor și a alocațiilor de dizabilitate începând din 1 octombrie 2021; • Indiciile de indexare a pensiilor și alocațiilor în anul 2021; • Criterii de eligibilitate privind acordarea ajutorului social/ procedura de calcul; • Procedura și criteriile de eligibilitate pentru încadrarea în serviciile de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități. • Recalcularea pensiilor pentru limita de vârstă; • Spectrul de servicii și prestații sociale destinate persoanelor cu dizabilități și modul de accesare ale acestora; • Procedura de calcul 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitare servicii de îngrijire la domiciliul; • Accesarea investigațiilor medicale în baza primei de asigurare medicală; • Solicitare servicii de îngrijire paleative; • Procedura de spitalizare a persoanelor infectate cu COVID 19; • Procedura de a accesa medicamentele compensate; • Refuzul medicului de familie privind vizita la domiciliu în cazul persoanei imobilizate; • Procedura primară de determinare a gradului de dizabilitate; • Condițiile stabilirii gradului de dizabilitate pe termen nelimitat; • Condițiile reexaminării și/sau contestarea gradului de dizabilitate; • Perioada de procesare a dosarelor pentru încadrarea 	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilizarea localității, solicitare către instituțiile publice; • Procedura de soluționare a conflictelor între beneficiari și angajații instituțiilor rezidențiale; • Reclamare aplicare nejustificată a unei amenzi din partea organelor de poliție asupra unei persoane cu dizabilități; • Răspunderea civilă și achitarea penalităților în cazul nedeclarării datelor privind informațiile din cererea pentru ajutor social; • Facilități fiscale pentru persoanele care doresc să importe autovehicule; 	<ul style="list-style-type: none"> • Scutiri la achitarea grădiniței; • Solicitare de angajare în câmpul muncii; • Informarea privind lucrul peste hotare; • Procedura de înregistrare la ANOFM; • Solicitarea de produse alimentare; • Accesul la muncă a beneficiarilor din instituțiile rezidențiale; • Accesarea serviciului Cantină Socială; • Compensațiile privind achitarea serviciilor agentului termic; • Reguli de

<p>a concediilor pentru incapacitate temporară de muncă și termenii de achitare;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedura transferului cu traiul din instituție în comunitate; • Condiții de acordare a ajutorului monetar; • Posibilitatea de a beneficia de serviciile echipei mobile; • Solicitarea de încadrare în serviciul social Locuință Protejată; • Asigurarea cu echipament asistiv (scaune rulante); • Solicitarea de plasare în azilurile de bătrâni, condițiile pentru acest serviciu; • Solicitare de servicii sociale pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală; • Perioadă lungă de așteptare pentru încadrarea în serviciul Asistență personală. 	<p>în grad de dizabilitate de către CNDDCM;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condițiile pentru examinarea medicală la domiciliu pentru stabilirea primară a gradului de dizabilitate; • Asigurarea cu servicii de sănătate mintală în comunitate; • Centrele de reabilitare pentru persoane adulte; • Solicitarea de produse de igienă (scutece); • Informații cu privire la sănătatea publică, respectarea măsurilor de combatere a COVID-19; • Procedura de beneficia de teste pentru măsurarea glicemiei gratuit; • Posibilitatea de testare gratuit la COVID. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedura de stabilirea a tutelei pentru persoane cu dizabilități psiho-sociale. • Nemulțumirea față de serviciului de Asistență Juridică Garantată de Stat; • Achitarea impozitelor pe venit de către persoanele cu dizabilități; • Suport juridic în contestarea acțiunilor executorului judecătoresc; • Procedura de a beneficia de serviciile Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat (CNAJGS); • Procedura de transfer din instituțiile rezidențiale în servicii comunitare; • Date de contact a instanțelor de judecată; • Date de contact mediatori. 	<p>comportament și respectarea regulamentului în cadrul Locuinței Protejate de către beneficiari;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informații despre activitatea SATGPD; • Reguli de comportament și respectarea regulamentului instituțiilor rezidențiale de către beneficiari; • Date de contact de la instituții ale statului și OSC: CDPD, ANAS, MS, MMPS, CTAS, ANOFM, CNAM, DASPE, Guvern.
--	--	---	---

În perioada vizată, 55 % apelanți (194 apeluri) au beneficiat de consiliere. Astfel, persoanele cu dizabilități din instituțiile rezidențiale, serviciile sociale 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:

	INSTITUȚII
Gestionarea situațiilor acute/de criză:	<ul style="list-style-type: none"> • măsuri pe care le pot întreprinde pentru a soluționa conflictele cu colegii de odaie, conflicte cu angajații instituției; • implicarea la necesitate a serviciilor de urgență poliția/ ambulanța în caz de amenințare pentru viața și siguranța persoanelor; • consilierea și ascultarea activă privind acceptarea evenimentelor traumatice din viață; • suport psiho-emoțional în condițiile în care persoanele au fost anunțate că vor fi mutate cu traiul din serviciul social Locuința Protejată în CTPD.
Condițiile de trai	<ul style="list-style-type: none"> • discuții privind diversificarea activităților de rutină, identificarea

și ocupaționale din instituții:	<p>activităților profesionale sau hobby care pot fi practicate în cadrul instituțiilor, majoritatea beneficiarilor aflându-se în imposibilitatea de a practica activitățile dorite;</p> <ul style="list-style-type: none"> • plecarea la muncă în comunitate și consilierea privind negocierea condițiilor de angajare în condiții de pandemie, relaționarea angajat-angajator.
Relația dintre beneficiari și angajați:	<ul style="list-style-type: none"> • suport prin medierea telefonică a conflictelor, situațiilor de discriminare/ neînțelegere dintre angajații instituțiilor de plasament și beneficiari; • încurajarea viziunii bazate pe modelul social în abordarea sănătății mintale; • discuții de informare/schimbare de atitudini atât cu beneficiarii cât și angajații CPTPD.
Starea de sănătate:	<ul style="list-style-type: none"> • accentuarea respectării normelor de igienă personală și respectarea distanței sociale; • administrarea vaccinului anti COVID 19, reacțiile post vaccin; importanța vaccinării atât pentru persoană cât și pentru toți beneficiarii instituției; • discuții despre impactul nociv al abuzului de alcool și tutunului asupra comportamentului și asupra stării de sănătate în general.
Dezinstituționalizare:	<ul style="list-style-type: none"> • analiza de comun acord a posibilităților de trai în comunitate, viziunea apelanților despre traiul în comunitate; • consilierea apreciativă, încurajarea comportamentelor funcționale/ reușitelor individuale ale apelanților.
	<ul style="list-style-type: none"> • COMUNITATE
Starea de sănătate:	<ul style="list-style-type: none"> • stări de neliniște legate de soluționarea problemelor legate de simptome grave de sănătate, administrarea vaccinului anti COVID, frica de efectele adverse ale vaccinului; • accesul limitat la investigații medicale performante, refuzul medicilor de a oferi îndreptări la medicii de profil; • dificultatea de accesare a serviciilor medicale din cauza lipsei condițiilor de accesibilitate; • ghidarea privind procesul de stabilire a gradului de dizabilitate; • lipsa resurselor financiare pentru realizarea intervențiilor chirurgicale complexe; • lipsa echipamentelor (paturi funcționale, saltele anti-escare) produselor de igienă (scutece) pentru îngrijirea persoanele cu gradul sever de dizabilitate cu probleme grave de sănătate; • lipsa serviciilor medicale de îngrijire la domiciliul a persoanelor în etate cu probleme grave de sănătate; • epuizarea emoțională a rudelor ce au în îngrijire persoane cu gradul sever de dizabilitate sau persoane în etate cu probleme grave de sănătate; solicitarea de servicii respiro.
Relații de cuplu:	<ul style="list-style-type: none"> • comunicare și gestionarea situațiilor de conflict intrafamiliar; • responsabilizarea în activități zilnice; • relații disfuncționale/control excesiv, situații de abuz emoțional/ violență, sentimente de gelozie; • acceptarea incluziunii, încadrarea în activități potrivit vârstei cronologice și abilităților; • crearea relațiilor de colaborare cu toți membrii familiei extinse; • școlarizare, profesionalizare, nevoia de ghidare și suport în soluționarea grijilor cotidiene.

Angajare și loc de muncă:	<ul style="list-style-type: none"> • impedimente privind adaptarea la locul de muncă a persoanei cu dizabilitate; • dificultăți de a identifica un loc de muncă; • refuzul angajatorului de a angaja persoane cu probleme de sănătate mintală.
Gestionarea situațiilor de criză	<ul style="list-style-type: none"> • spitalizării persoanei în stare gravă cu multiple probleme de sănătate; • situații de abuz în care abuzatorul este tata, iar fiul încadrat în grad de dizabilitate și mama mea acestuia victimele abuzului;

II Apeluri de colaborare interinstituțională

Pe parcursul lunii, la SATGPD, 36 apeluri (10%) din cazuri s-a intervenit prin colaborare interinstituțională. Unele dintre aceste cazuri sunt descrise în cele ce urmează:

CAZURI de colaborare interinstituțională	
1	<p>Caz -Telenești</p> <p>Apelantul a solicitat suport în cazul mamei sale, persoană în vârstă de 90 ani, care în luna septembrie a fost încadrată în gradul sever de dizabilitate. Bărbatul susține că mama sa a crescut 8 copii și a ieșit la pensie pentru limită de vârstă în anul 1985, dar i s-a făcut o nedreptate când i s-a stabilit pensia pe limită de vârstă, deoarece nu s-a luat în calcul stagiul de lucru acumulat în colhoz și faptul că a crescut 8 copii.</p> <p>Ca urmare a agravării stării de sănătate a mamei, în acest an, în luna august, a fost depus dosarul pentru stabilirea gradului de dizabilitate și a fost încadrată în gradul sever. În calitate de persoană cu grad sever i-a fost stabilită o plată lunară de 800 lei. Apelantul afirmă că și de data aceasta mamei sale i s-a făcut o nedreptate deoarece la dosar s-a indicat în mod eronat că a crescut doar doi copii, de către funcționarii de la CTAS Telenești. Apelantul solicită intervenție, deoarece susține că în mod intenționat funcționarii de la CTAS Telenești nu au dorit să ia în calcul că mama sa a crescut opt copii, ca să nu aibă pensia de dizabilitate mai mare decât pensia pentru limită de vârstă.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Consilierul a luat legătura cu reprezentanții CTAS Telenești, care au comunicat că toate persoanele ce au ieșit la pensie pentru limită de vârstă până în anul 1999 și care ulterior după anul 2000 nu au mai avut activitate oficială în câmpul muncii minim de doi ani, în cazul încadrării în grad de dizabilitate pensia de dizabilitate va fi minimă. La stabilirea pensie de dizabilitate nu se i-a în calcul stagiul de muncă al persoanei acumulat până la 1999 și nici numărul de copii crescuți. Apelantul nu este de acord cu răspunsul reprezentanților CTAS, afirmă că va merge în instanțele de judecată pentru a face dreptate mamei sale.</p>
2	<p>Caz Hîncești</p> <p>Apelantul persoană încadrată în grad sever de dizabilitate, în vârsta de 73 de ani, participant la lichidarea catastrofei de la Cernobil, a comunicat că necesită de urgent încadrarea în serviciul de asistent personal, iar reprezentanții DASPF nu îi oferă serviciul. De asemenea a comunicat că se află în spitalul raional din Hîncești, internat în secția de Neurologie. A solicitat să fie transferat în alt spital, în secții corespunzătoare diagnosticelor pe care le are. A comunicat că medicul de familie nu-i oferă îndreptare pentru spitalizare, în cadrul Spitalului Clinic Militar unde se află la evidență.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Consilierul a luat legătura cu specialistul din cadrul DASPF Hîncești responsabil de serviciul asistent personal care a comunicat că persoana are depusă cererea pentru a fi încadrată în serviciul dat de 3 ani și este al 38-lea pe listă. Dar din cauza că persoana are stabilit gradul de dizabilitate în 2010 nu are programul individual de reabilitare și incluziune unde este indicat că este necesar serviciul de asistent personal astfel în timpul apropiat nu va fi încadrat în serviciu. Apelantului i s-a comunicat care este procedura de obținere a programului individual de reabilitare și incluziune. Persoana refuză categoric să-și perfecteze din nou dosarul pentru stabilirea gradului de dizabilitate,</p>

	<p>menționând că are probleme grave de sănătate, și nu are posibilitatea să meargă pe la toți specialiștii. Este indignat de faptul că trebuie să treacă din nou procedura de stabilire a gradului de dizabilitate, în contextul în care din 2010 are stabilit gradul sever pe termen nedeterminat și plus are probleme grave de sănătate. Comunică că va merge în instanțele de judecată în cazul în care nu va fi încadrat în serviciul de asistent personal.</p> <p>Referitor la transferul în alt spital s-a luat legătura cu medicul de familie s-a convenit ca aceasta îi va oferi îndreptările necesare pentru specialiștii de la Spitalul Militar și la necesitate se va decide spitalizarea acestuia. Ulterior apelantul a revenit cu apel prin care a comunicat că medicul de familie i-a oferit îndreptare la Spitalul Militar și urmează să fie internat în instituția dată când vor fi locuri disponibile.</p>
3	<p>Caz Locuință Protejată s. Pîrlița, r-ul Fălești</p> <p>Apelanta, beneficiară din cadrul Locuinței Protejate, a comunicat că a muncit (a săpat) la o persoană din sat și nu i-a achitat nici un bani deși înțelegerea a fost pentru 350 lei. Apelanta era supărată, plângea.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Apelantei i s-a oferit suport psiho-emoțional. Consilierul a luat legătura telefonică cu persoana la care a lucrat apelanta și a discutat problema invocată în apel. Aceasta a comunicat că a convenit să-i fie achitat 350 lei pentru un sector mai mare pe care îl va săpa, dar acesta nu a săpat tot sectorul, însă dorește toată suma. Urmare a discuției cu consilierul SATGPD s-a convenit că apelantei îi va fi achitat 200 lei și i se va explica de ce nu i se achitat 350 lei. Ulterior apelanta a revenit cu apel prin care a comunicat că i-au fost achitate 200 lei pentru lucrările sale.</p>
4	<p>Caz Chișinău</p> <p>Apelantul, cu grad sever de dizabilitate, solicită implicarea consilierului în soluționarea divergențelor dintre el și reprezentanții StarNet. Apelantul avea încheiat un contract cu ei pentru o perioadă de 2 ani. Între timp apelantul a fost spitalizat de mai multe ori și a solicitat să-i fie sistate serviciile prestate de către StarNet, printr-o cerere scrisă. Reprezentanții StarNet au preluat doar echipamentul, fără a rezilia contractul. Apelantul a fost dat în judecată și este obligat să achite o amendă în valoare de 1200 lei, de care nu dispune.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Consilierul a luat legătura telefonică cu reprezentanții StarNet, și le-a comunicat despre situația apelantului de asemenea s-a făcut referire la faptul că nu s-a luat în calcul cererea apelantului de reziliere a contractului. În urma discuțiilor cu reprezentanții StarNet s-a convenit că persoana va expedia către ei acte confirmative că este încadrat în gradul sever de dizabilitate și ei se vor implica în stoparea procesului de judecată. Ulterior reprezentanții StarNet au revenit cu apel prin care au confirmat că a fost oprit procesul de judecată și anulată datoria apelantului. De asemenea și apelantul a confirmat că i-a fost anulată datoria și a mulțumit pentru suportul oferit de către consilierul SATGPD.</p>
5	<p>Caz Edineț</p> <p>Apelanta persoană în vârstă de 69 ani, cu grad sever de dizabilitate, având ambele picioare amputate. Aceasta a comunicat că a fost externată de la spital și că nu are pe nimeni în localitate care să o ajute. Are o fiică în altă localitate dar din cauza că consumă alcool nu se implică la îngrijirea sa. A menționat că actele și pensia sunt la ginirile ei.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Urmare discuției cu asistentul social comunitar s-a constatat că apelanta a lipsit o perioadă îndelungată din comunitate. După externare din spital a fost convocată echipa multidisciplinară (primarul, medicul de familie, asistenta socială și polițistul de sector) și au discutat asupra problemei îngrijirii și stării de sănătate curente a apelantei. Urmare a intervențiilor multiple ale consilierilor SATGPD și discuțiilor avute cu primarul localității, polițistul, ginerele apelantei s-a convenit transferarea apelantei în s. Tabani, r-ul Briceni în grija ginerele și a familiei acestuia. După discuția cu felcerul de la DASPF Briceni aceasta a fost asigurată cu scaun rulant și i se va pregăti actele pentru includere în serviciul asistent personal. De asemenea s-a discutat cu asistentul</p>

	social din s. Tabani pentru a monitoriza cazul apelantei, a perfecta dosarul familiei date pentru oferirea ajutorului social și ajutorul pentru perioada rece al anului. S-a discutat cu ginerele apelantei care s-a oferit să înregistreze apelanta la medicul de familie din comunitate și să-i întocmească actele de reședință.
6	<p>Caz Călărași</p> <p>Apelantul cu grad accentuat de dizabilitate, afirmă că în luna august curent a depus o cerere la asistentul social din localitate privind acordarea ajutorului monetar pentru procurarea a două ferestre. Apelantul comunică că cererea sa a fost respinsă de către DASPF Călărași. Apelantul nu este de acord cu decizia luată de către DASPF, solicită implicarea consilierului.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Consilierul a luat legătura cu asistenta socială din comunitate, care a confirmat că apelantul a solicitat suport monetar pentru procurarea ferestrelor termopan. Asistenta socială a comunicat, că în localitate de la Consiliul Raional au fost alocați pentru suportul monetar doar 3000 lei și au fost depuse 4 cereri pentru acest serviciu social. Astfel a fost convocată Comisia multidisciplinară și au fost analizate dosarele și s-a decis ca suportul monetar să fie acordat altor două persoane cu dizabilități care au grad sever de dizabilitate și necesită produse de igienă(scutece). Apelantului i s-a comunicat informația dată, de asemenea a fost încurajat să-și găsească un loc de muncă pentru a reuși să-și rezolve problemele ce țin de reparația casei, i s-a făcut legătura cu reprezentanții Asociație Motivație din Moldova ce oferă suport în angajarea asistată.</p>
7	<p>Caz Locuință Protejată, s. Pîrlița, r-ul Fălești</p> <p>Apelanta a comunicat că au fost contactați de către asistentul social din Centrului de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (în continuare CPTPD) din mun. Bălți și le-a fost comunicat că începând din 1 noiembrie al anului curent toți beneficiarii serviciului vor fi mutați cu traiul în CPTPD ca urmare a crizei gazelor din țară. În urma discuțiilor telefonice avute cu apelanții s-a constatat că beneficiarii serviciului nu sunt de acord cu decizia administrației CPTPD, în contextul în care de doi ani locuiesc în comunitate, de asemenea reprezentanții administrației n-au avut o discuție cu ei prin care de comun acord să identifice o soluție alternativă de încălzire a locuinței în cazul în care vor fi deconectări la nivel de țară de la aprovizionarea cu gaze naturale. Apelanta a menționat că locuința dispune de sobe și ar putea fi încălzită cu lemne.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Consilierul a luat legătura telefonică cu asistentul social din CPTPD care a confirmat că din cauza crizei energetice din țară s-a luat decizia că temporar beneficiarii locuințelor protejate vor fi mutați cu traiul în CRTPD. Consilierul a discutat întrebarea dată și cu managerul instituției, care la fel a confirmat că s-a luat decizia dată în contextul crizei energetice dar de asemenea și din cauza faptului că este dificil să întrețină serviciile date (LP) din lipsă de angajați. În baza sesizării apelanților a fost expediat demers către ANAS și MMPS prin care să fie informați referitor la situația dată, deoarece decizia administrației de a muta cu traiul, persoanele ce au locuit doi ani în comunitate, în CPTPD contravine principiilor dezinstituționalizării stipulate în Programul National de dezinstituționalizare a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale din instituțiile rezidențiale. În data de 29.10.2021 demersul a fost expediat către MMPS și ANAS. Începând cu 1 noiembrie beneficiarii LP au rămas în serviciul și nu au fost mutați cu traiul în CPTPD.</p>

8	<p>Caz Bălți</p> <p>Apelanta a comunicat că are probleme de sănătate, este încadrată în gradul accentuat se deplasează cu ajutorul unui premergător. Are o fiică de asemenea care este încadrată în grad de dizabilitate din copilărie, dar fiica sa nu o vizitează. În apel menționa că locuiește de una singură, pensia este de 1300 lei, nu are lemne pentru ași încălzi casa.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Consilierul SATGPD a luat legătura telefonică cu reprezentanții DASPF Bălți și au discutat cazul apelantei. Asistentul social ne-a comunicat că persoana beneficiază de ajutor social și cu mâncare este ajutată de către enoriașii unei biserici din apropierea casei apelantei. Referitor la lemne de foc, asistentul social ne-a comunicat că va merge în vizită la apelanta și vor discuta problema dată pentru a identifica o soluție.</p>
9	<p>Caz Edineț</p> <p>Apelanta a solicitat ajutor de la SATGPD pentru a verifica dacă în cazul ei nu a avut loc nici o eroare în procesul de majorare a pensiei. Potrivit apelantei pensia sa de 1606 lei a fost doar indexată, însă altă majorare nu a fost întreprinsă. Apelanta susține că are stagiul complet de cotizare de peste 30 de ani și dizabilitatea sa a dobândit-o la locul de muncă pe când lucra ca poștaş. Susține că pensia pe care o are nu îi permite să acopere cheltuielile curente și solicită suport în clarificarea situației sale considerând că i s-a făcut o nedreptate deoarece are stagiul complet de muncă și susține că trebuie să beneficieze de majorare ca și toți la pensie minimă de 2000 lei. Apelanta a afirmat că a sunat în repetate rânduri la CTAS Edineț însă nimeni nu ridică receptorul.</p> <p>Intervenția consilierului SATGPD:</p> <p>Consilierul a luat legătura telefonică cu reprezentanții CTAS Edineț care ne-au comunicat că în cazul apelantei nu s-a făcută majorări deoarece are pensie de dizabilitate care nu a fost printre pensiile care au beneficiat de majorare. Reprezentantul CTAS ne-a confirmat că apelanta are stagiul complet de cotizare și soluția ar fi ca aceasta să depună o cerere în care să solicite schimbarea de la pensie de dizabilitate la pensie pentru limită de vârstă și în acest mod va putea beneficia de majorare și pensia sa va crește de la 1668 la 2000 lei. Consilierul a revenit cu un apel telefonic la beneficiara și a informat-o pe aceasta de acțiunile pe care trebuie să le întreprindă pentru a beneficia de majorarea pensiei. Apelanta a mulțumit pentru clarificare dar consideră că ar putea să fie trecută automat de la pensia de dizabilitate la pensia pe limită de vârstă în contextul pandemiei cu COVID să nu fie nevoie să se deplaseze din comunitate pentru a depune cerere și să se supună riscului infectării.</p>

ACTIVITĂȚI DE MANAGEMENT REALIZATE ÎN LUNA OCTOMBRIE:

1. A fost continuată dezvoltarea soft-ului de stocare a informației (baza de date).
2. Au fost realizate 4 ședințe de supervizare profesională a echipei SATGPD.
3. Suport oferit consilierilor în soluționarea cazurilor preluate la SATGPD.
4. Elaborarea raportului lunar al SATGPD.
5. Desfășurarea a 20 de sesiuni de instruire a operatorilor serviciilor 112, privind specificul activității SATGPD.
6. Participarea la Conferința Internațională în domeniul prevenirii și combaterii violenței față de fete și femei, precum și violenței în familie în perioada 19-21 octombrie 2021.
7. Promovarea serviciului pe platformele online.

CONCLUZII:

1. Pe parcursul lunii octombrie s-a menținut numărul mare de apeluri atât din comunitate cât și din servicii referitor la situația pandemică din țară, în contextul creșterii numărului mare de persoane infectate cu COVID 19. Apelantii abordează subiecte legate de vaccinare, importanța administrării vaccinului, dreptul de a refuza vaccinarea, efectuarea testelor la COVID gratuit, informații privind

- noua tulpină Delta, modalitatea de a beneficia de certificat de vaccinare în format electronic, tratament compensat pentru persoanele ce se tratează de COVID la domiciliu.
2. În luna curentă numărul apelurilor din comunicate a fost mai mare, astfel consilierii serviciului au intervenit în mai multe situații ce vizează plângerile din comunitate: conectare la apeduct, solicitarea produselor alimentare, produselor de igienă (scutece) de către persoanele cu dizabilități severe și persoane în etate imobilizate la pat, obținerea aparatelor asistive (scaune rulante, premergătoare, bastoane), accesarea serviciilor sociale și a prestațiilor sociale.
 3. A crescut numărul de apeluri prin care persoanele se artă îngrijorate de creșterea prețurilor la produsele alimentare, medicamente, cheltuielile de întreținere și solicită informații privind compensațiile oferite de către stat în condițiile majorării prețurilor la gazele naturale.
 4. Persoanele cu dizabilități comunică despre dificultățile majore cu care se confruntă în accesarea serviciilor de reabilitare la instituțiile de profil, rândurile de așteptare pentru a beneficia de serviciile de reabilitare sunt mari de asemenea din cauza situației pandemice din țară nu au posibilitatea se beneficieze de spitalizări planificate, astfel starea lor de sănătate se agravează.
 5. S-a identificat un număr crescut a apelurilor prin care se solicită serviciu de asistență personală pentru persoanele cu dizabilități. Din cauza reducerii bugetului pentru serviciul dat în multe raioane se atestă o creștere a numărului de cereri care nu pot fi acoperite. Astfel persoanele cu grad de dizabilitate sever care necesită îngrijire și supraveghere sunt lipsite de dreptul de a avea calitate a vieții decentă.
 6. 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.
 7. Un grup separat de apelanți îl constituie persoanele cu dizabilități psiho-sociale. Serviciile sociale și medicale destinate acestora acoperă parțial necesitățile acestora ce ar contribui la incluziunea socială. Persoanele întâmpină dificultăți majore financiar deoarece în cele mai dese cazuri din cauza dizabilității pe care o au sunt refuzați de către angajatori, membrii comunității manifestă compartiment discriminatoriu față de grupul dat de persoane astfel este greu de identificat persoane de suport pentru ei. Serviciile sociale de tip Locuință Protejată și Casă Comunitară sunt insuficiente pentru grupul dat de persoane și nu acoperă solicitările existente.
 8. Este în creștere numărul de apeluri prin care rudele persoanelor cu dizabilități severe solicită serviciul Respiro în contextul în care sunt epuizate emoțional și fizic. Serviciile Respiro sunt insuficiente și nu acoperă solicitările persoanelor.
 9. Pe parcursul lunii octombrie a crescut numărul de apeluri recepționate din Locuințele Protejate dezvoltate de către Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități (CPTPD). Persoanele au relatat despre decizia administrației Centrului de a fi mutați cu traiul din Locuința Protejată în CPTPD în contextul crizei energetice prin care a trecut țara în luna octombrie. Astfel persoanele au avut nevoie de suport psihoemoțional în ași gestiona stările de neliniște și supărare în legătura cu decizia dată. De asemenea decizia administrației CPTPD contravine principiilor dezinstituționalizării stipulate în Programul Național de dezinstituționalizare a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale din instituțiile rezidențiale.
 10. Persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale plasate în instituții se confruntă în continuare cu lipsa alternativelor de activitate. Din cadrul instituțiilor rezidențiale periodic sunt sesizate situații de conflict între beneficiari sau personalul angajat și beneficiari. Astfel, SATGPD atestă necesitatea elaborării unor măsuri pentru menținerea unui climat psihologic favorabil pentru persoanele cu dizabilități și angajați. 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: 09 noiembrie 2021