

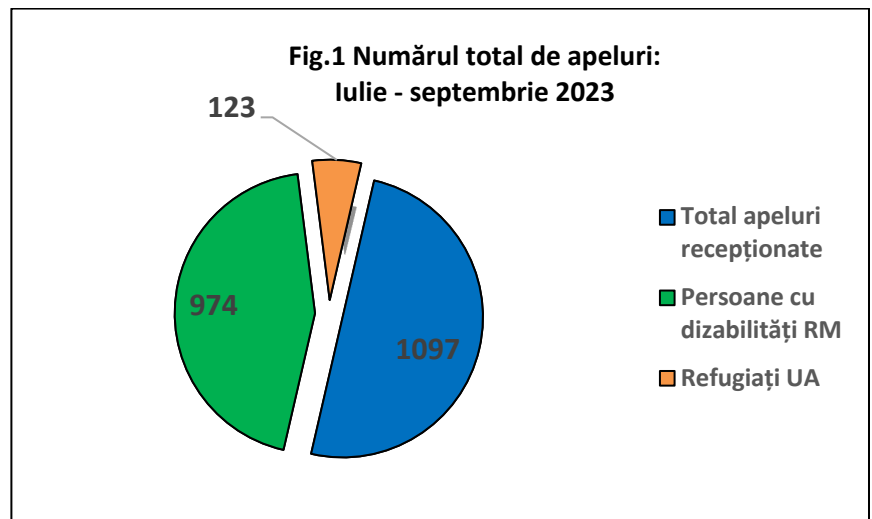


RAPORT LUNAR DE ACTIVITATE Iulie -Septembrie 2023

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

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

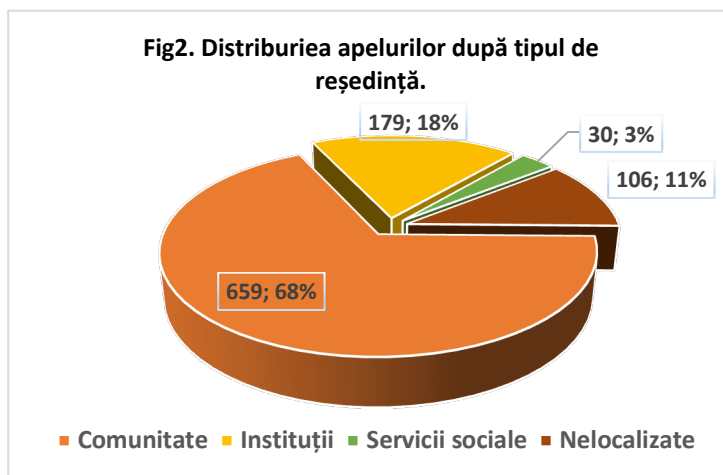
În perioada iulie-septembrie 2023 consilierii SATGPD au recepționat în total **1097 apeluri**. Apelurile au fost recepționate atât de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor din Republica Moldova cât și de la persoanele cu dizabilități refugiate din Ucraina. Din numărul total de apeluri recepționate **974 apeluri** au fost de la beneficiarii serviciului din Republica Moldova și **123 apeluri** de la persoanele refugiate din Ucraina.



Caracteristica apelurilor preluate de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova (974 apeluri)

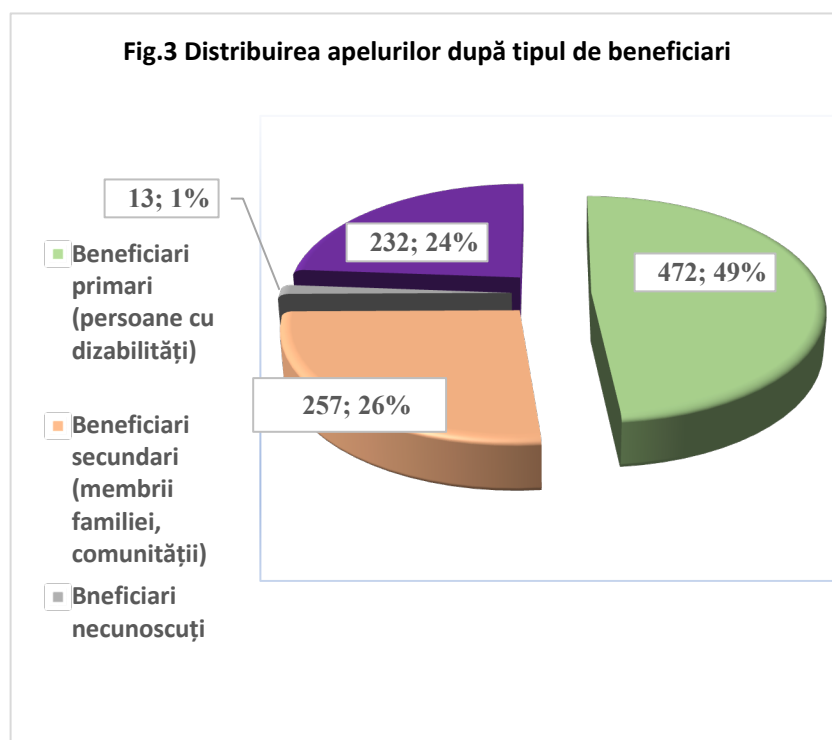
I. Distribuția apelurilor (974), în funcție de mediul de reședință

Din numărul total de apeluri recepționate la SATGPD, **659 apeluri (68 %)** sunt din comunitate, **179 apeluri (18%)** sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), **30 apeluri (3%)** apeluri din serviciile sociale de tip Locuință Protejată. În cazul a **106 apeluri (11%)** locația nu a fost posibil de determinat.



II. Distribuția apelurilor (974) după profilul apelantilor

În perioada de raportare au fost înregistrate **629 apeluri primare** (65% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD, alte **345 apeluri** (35% din totalul apelurilor) sunt repetate, persoanele au accesat serviciul repetat. Din numărul total de apelanți, **472** au fost persoane cu dizabilități, **257** au fost beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității ce au solicitat, informații, suport pentru persoanele cu dizabilități), **13** apeluri necunoscute, nu a fost posibil de identificat tipul de beneficiar, deoarece apelanții nu au dorit să răspundă la această întrebare, iar **232** apeluri au fost catalogate drept irelevante serviciului, însă persoanele au fost redirecționate către serviciile de care aveau nevoie.



III. Distribuția apelurilor (974) după profilul teritorial

Cele **659 apeluri (68 %)** din comunitate, au fost recepționate din următoarele localități:

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

Raion (apeluri)	Raion (apeluri)
Mun. Chișinău – 180 apeluri Bălți – 74 apeluri Orhei – 25 apeluri Călărași – 24 apeluri Soroca - 22 apeluri Ungheni - 19 apeluri Florești, Hâncești, Strășeni – câte 17 apeluri Ialoveni, Nisporeni – câte 15 apeluri Drochia – 14 apeluri	Criuleni, Glodeni – câte 13 apeluri Căușeni, Dubăsari - câte 12 apeluri Sângerei, Ștefan Vodă, Comrat – câte 10 apeluri Basarabeasca, Briceni, Taraclia, Șoldănești - câte 8 apeluri Ocnița, Anenii-Noi, Rezina, Rîșcani, Dubăsari – câte 7 apeluri Dondușeni, Telenești, Vulcănești – câte 6 apeluri Ceadâr-Lunga – 5 apeluri

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

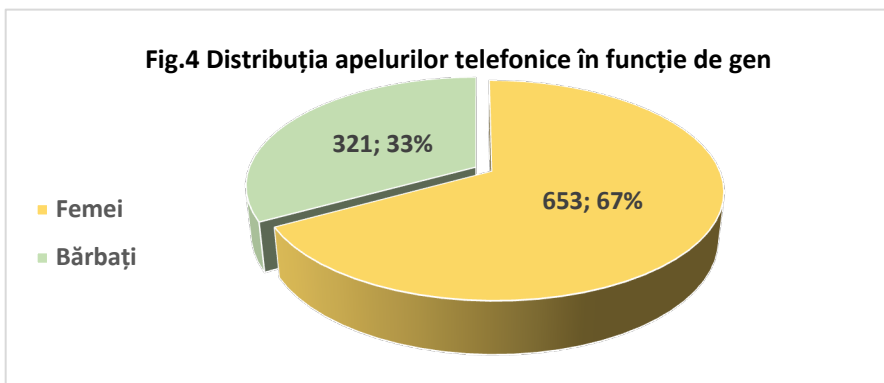
Tabel 2. Numărul apelurilor în funcție de localizare (din servicii sociale) -

Centrele de plasament temporar pentru persoane cu Serviciilor Locuința Protejată (LP) dizabilități (CPTPD)

<ul style="list-style-type: none"> • CPTPD Bălți (158 apeluri) • CPTPD Cocieri (18 apeluri) • CPTPD Brânzei (3 apeluri) 	<ul style="list-style-type: none"> • LP din s. Pârlița, r-nul Bălți (28 apeluri) • LP Orhei (2 apeluri)
--	---

IV. Distribuția apelurilor (974), conform datelor în funcție de indicatorii demografici

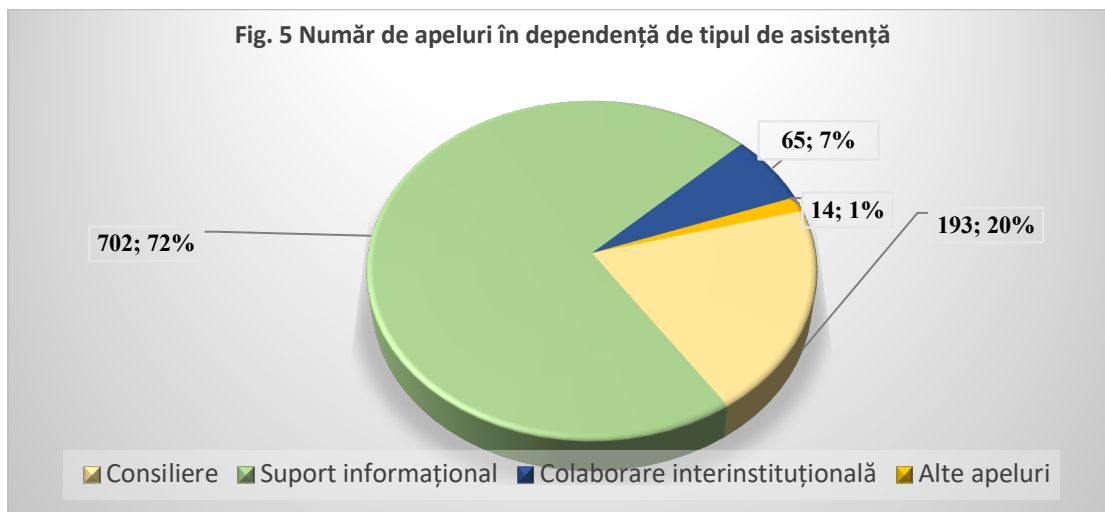
În perioada iulie - septembrie se menține tendința din trimestrele anterioare unde predomină apelurile efectuate de către femei în raport cu apelurile efectuate de către bărbați. Astfel din numărul total de **974** de apeluri înregistrate, **653** apeluri (67%) au fost efectuate de către femei și **321** apeluri (33%) au fost efectuate de către bărbați, constatăm o diferență de 34% între numărul de apeluri efectuate de femei și numărul de apeluri efectuate de către bărbați.



V. Distribuția apelurilor (974), conform datelor în funcție de tipul de asistență

Apelurile parvenite în perioada de raportare au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de **974** apeluri preluate:

- în **702** apeluri (72%) a fost oferit *suport informațional* în diverse domenii, fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- în **193** apeluri (20%) apelanților a fost oferit *servicii de consiliere*, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;
- în **65** apeluri (7%) a fost necesară *colaborarea interinstituțională* pentru a oferi suport în soluționarea dificultăților sesizate de către persoanele cu dizabilități sau rudele acestora;
- în **14** apeluri (1%) - *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.



Caracteristica apelurilor telefonice în funcție de asistența acordată

Apeluri de informare: În perioada iulie-septembrie numărul de apeluri prin care persoanele au beneficiat de suport informațional a fost de **702 apeluri (72%)**. Beneficiarii SATGPD au solicitat și primit suport informativ cu privire la:

- Procedura de stabilire primară, repetată a gradului de dizabilitate și modalitatea de contestare a deciziei CNDDCM privind stabilirea gradului de dizabilitate;
- Servicii și prestații sociale destinate persoanelor cu dizabilități, modalitatea de accesare și condiții de acordare a acestora, procedura de recalculare a pensiilor de dizabilitate;
- Modalitatea de accesare a pensiei de urmaș;
- Procedura de reexaminare a pensiilor pentru părinții și tutorii care au avut la îngrijire o persoană cu dizabilități severe, și s-au pensionat în perioada anilor 1999-2016;
- Accesarea serviciului de angajare asistată în câmpul muncii a persoanelor cu dizabilități;
- Suport informațional privind legislația muncii, mecanismul de sesizare a situațiilor de încălcare a drepturilor angajaților la Inspectoratul de Stat al Muncii;
- Accesarea serviciilor juridice gratuite de stat (Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat) și serviciilor juridice acordate de către CDPD (Centrul pentru drepturile

- persoanelor cu dizabilități);
- Mecanismul de instituire a măsurii de ocrotire judiciară pentru persoane cu dizabilități, termenii de stabilire;
- Accesul la educație al copiilor preșcolari cu dizabilități;
- Condițiile și procedura de acordare a suportului financiar, familiilor cu copii în dificultate, oferit de UNICEF;
- Condițiile de accesare a Programul Familia, program de măsuri guvernamentale de suport, destinate susținerii copiilor și a familiilor cu copii din RM;
- Modalitatea de a beneficia de medicamente și dispozitive medicale compensate precum și servicii medicale stomatologice gratuite pentru persoanele cu dizabilități;
- Date de contact ale organizațiilor ce oferă produse de îngrijire paliativă, gen scutece, pansamente, stome, catetere, unguente, etc. pentru persoanele imobilizate și cu maladii în stadii terminale;
- Posibilitatea de accesa servicii de reabilitare, servicii balneo-sanatoriale;
- Procedura de asigurare cu echipament asistiv (scaune rulante, încălțăminte ortopedică);
- Modificările la Regulamentului cu privire la modul de aplicare a facilităților fiscale și vamale la importul mijloacelor de transport cu destinație specială, conform căreia persoanele cu dizabilități locomotorii pentru a de vama o mașină trebuie să o adapteze conform necesităților;
- Date de contact ale oficiilor teritoriale ale CNDDCM, precum și ale ANAS, MS, MMPS, ANSP, CNAS, CTAS și alte instituții publice ce prestează servicii pentru persoanele cu dizabilități.

Apeluri de consiliere: În perioada de raportare în cazul la **193 apeluri (20%)** persoanele au beneficiat de servicii de consiliere.

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

- Suport emoțional persoanelor care trăiesc în singurătate, pentru a le satisface nevoile primordiale de comunicare;
- Stări de anxietate ce țin de stresul legat de gestionarea dizabilităților, incertitudinea legată de viitor;
- Izolare socială care generează la persoană sentimente de singurătate și depresie;
- Consiliere în managementul relațiilor tensionante, modalități de depășire și rezolvare a conflictelor;
- Suport în gestionarea și rezolvarea situațiilor de conflict între beneficiarii instituțiilor de plasament și angajații instituțiilor;
- Facilitarea dialogului între părți, încurajându-le să își exprime punctele de vedere pentru rezolvarea problemelor de zi cu zi;
- Gestionarea emoțiilor pentru depășirea conflictelor intra-familare;
- Responsabilizarea persoanelor cu dizabilități în realizarea activităților zilnice, încurajarea pentru a se angaja în câmpul muncii;
- Suport emoțional pentru reducerea stărilor de nemulțumire din partea persoanelor cu grad sever care nu au beneficiat de salarizare a serviciului social asistent personal;
- Nemulțumirea persoanelor cu dizabilități și a familiilor acestora privind prestațiile sociale, alocații, pensii, care nu acoperă necesitățile unei persoane cu dizabilități;
- Consiliere apreciativă a apelanților, încurajarea comportamentelor funcționale și reușitelor individuale;
- Mesaje de mulțumire din partea apelanților referitor la suportul acordat de către echipa mobilă din cadrul Organizației Keystone;

Apeluri de colaborare interinstituțională: Apelurile din categoria dată se referă la situații de încălcarea a drepturilor persoanelor cu dizabilități sau situații dificile ce necesită intervenția consilierilor pentru a fi soluționate. Astfel în **65 apeluri (7%)** a fost inițiată colaborarea interinstituțională cu diverse instituții publice, private și OSC-uri pentru soluționarea cazurilor.

Instituțiile implicate în soluționarea cazurilor au fost:

- Structurile Teritoriale de Asistență Socială (APL I/APL II) – 22 cazuri;
- OSC-uri din domeniul social -15 cazuri;
- Structurile teritoriale ale Casei Naționale de Asistență Socială (CTAS) – 6 cazuri;
- Centre de Plasament Temporar pentru Persoane Adulte cu Dizabilități (CPTPaD) –5 cazuri;
- Instituții medicale și Centrele Medicilor de Familie – 4 cazuri;
- Consiliul Național Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (CNDDCM) – 4 cazuri;
- Aziluri pentru persoane în etate – 2 cazuri;
- Sectoare de poliție – 2 cazuri;
- Penitenciarul nr.6 Soroca – 1 caz;
- IMSP Spitalul Clinic de Psihiatrie – 1 caz;
- MMPS Programul Alimentar Mondial – 1 caz;
- Structura Teritorială a Agenției de Ocupare a Forței de Muncă – 1 caz;
- Serviciul 112 – 1 caz.

În rezultatul analizei apelurilor recepționate din instituțiile rezidențiale, servicii sociale, comunitate, consilierii Serviciului au identificat **39 cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități:**

Art.28. Dreptul la condiții bune și protecție socială – 36 cazuri;

Art.5.Dreptul la egalitate și nediscriminare – 2 cazuri;

Art.9. Dreptul la accesibilitate – 1 caz.

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

- Colaborare cu administrația Centrului de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități adulte privind medierea situației de conflict între beneficiar și o persoană din comunitate;
- Intervenție către Structura Teritorială de Asistență Socială privind înlăturarea unei erori care a dus la sistarea acordării indemnizației de transport pentru o persoană cu dizabilități, care a ieșit la pensie pentru limită de vârstă.
- Medierea unor situații de conflict dintre asistenții sociali comunitari și persoanele cu dizabilități în vederea accesului la servicii și prestații sociale.
- Identificarea soluțiilor în situațiile în care persoanele cu dizabilități necesită îngrijire și suport, prin demararea procesului de încadrare în serviciului social de îngrijire la domiciliu;
- Intervenție către asistentul social comunitar privind identificarea unui lucrător social pentru a oferi îngrijire la domiciliu unui beneficiar care a rămas fără serviciul dat, din motiv că lucrătorul social de pe districtul său, se află în concediu.
- Conlucrarea cu specialistul din cadrul DASPF responsabil de gestionarea foilor de tratament balneo-sanatorial, în vederea clarificării perioadei, când persoana cu dizabilitate care este în rând de așteptare a unei foi sanatoriale mai mult de cinci ani, va putea beneficia de serviciul dat, în contextul în care cadrul legal prevede o perioada de așteptare de 3 ani.
- Intervenție către Dispensarul Republican de Narcologie, privind oferirea de îngrijiri medicale unei persoane cu dizabilități severe, fără domiciliu, care manifesta tulburări de comportament;
- Sesizarea Direcției de Asistență Socială privind situația unei familii vulnerabile în care există

două persoane cu boli de sănătate mentală, care locuiesc în condiții insalubre și care nu beneficiază de nici un serviciu social;

- Medierea unei situații de neînțelegere privind administrarea insulinei în situația unei persoane cu dizabilități, deținut al Penitenciarul nr.6, or. Soroca, diagnosticat cu diabet zaharat, dependent de insulină, ce refuza insulina oferită în cadrul penitenciarului și dorea sa-i fie administrată insulina pe care o folosea când era în afara detenției.
- Intervenție către Specialistul responsabil de compensație pentru transport, în situația unei persoane cu dizabilități care și-a perfectat cardul bancar pentru a primi compensația pentru transport, însă dintr-o eroare din partea asistentului social nu și-a primit plata.
- Intervenție către DGASPF, în situația unei persoane cu probleme de sănătate mintală, rămasă fără îngrijire, pentru a i se acorda lucrător social, la fel, pentru a i se acorda suport în perfectarea gradului de dizabilitate, ulterior să fie încadrat în serviciul asistență personală. La fel, colaborare cu medicul psihiatru din Centrul Comunitar de Sănătate Mintală pentru a fi plasat temporar în Spitalul de Psihiatrie Bălți, reușind din faptul că starea de sănătate a persoanei se agravase și necesita spitalizare.
- Medierea unei situații de conflict dintre Șefa Serviciului de Asistență Personală și o persoană cu grad sever de dizabilitate, imobilizată din anul 1998, care solicita statul să-i achite soției sale pentru că l-a îngrijit până în 2013. Din 2013 persoana beneficiază de serviciul asistent personal.
- Colaborare cu managerul Centrului de Sănătate Raional și Viceprimarul de raion, privind delimitarea a două locuri de parcare destinate persoanelor cu dizabilități în parcare instituției medicale.
- Intervenție și medierea comunicării dintre persoana încadrată în grad sever de dizabilitate și lucrătorul social (beneficiarul se plânge pe lucrătorul social că nu se prezintă la muncă).
- Suport în depunerea contestațiilor către CNDDCM pentru reexaminarea gradului de dizabilitate.
- Referire către echipele mobile din cadrul proiectelor coordonate de Keystone Moldova privind acordarea produselor de igienă personală (scutece), medicamente, produse textile, vouchere produse alimentare pentru persoanele cu dizabilități din RM aflate în situație de dificultate.

Suport oferit persoanelor cu dizabilități și familiilor acestora refugiați din Ucraina

SATGPD continuu să ofere suport persoanelor cu dizabilități, familiilor acestora, persoanelor în etate, refugiate din Ucraina. În perioada aprilie-iunie au fost recepționate **123 apeluri** de la persoanele din Ucraina. Prin intermediul serviciului persoanele au beneficiat de:

- Suport informațional privind posibilitatea de a beneficia de servicii medicale primare, de urgență, medicamente compensate; consultații medicale la medicii de profil;
- Facilitarea asigurării persoanelor cu dizabilități cu echipamente asistive, scaune rulante, premergătoare prin colaborarea cu OSC-urile din domeniul social ce oferă suportul dat;
- Ghidarea privind perfectarea gradului de dizabilitate în RM;
- Facilitarea de a beneficia de transport accesibil pentru persoanele cu dizabilități;
- Date de contact ale organizațiilor ce oferă produse alimentare, materiale textile, produse de igienă, vouchere pentru îmbrăcăminte și produse alimentare;
- Procedura de obținere a protecției temporare; modalitatea de solicitare a echipe mobile la domiciliu în cazul persoanelor imobilizate;
- Identificarea locurilor de cazare;
- Facilitarea pentru a beneficia de servicii de reabilitare pentru adulți cu dizabilitate;
- Ghidarea în accesarea serviciilor medicale prestate de către Centrele Comunitare de Sănătate Mintală.

Prin intermediul echipelor mobilei ce oferă suport refugiaților din cadrul organizației Keystone Moldova persoanele cu dizabilități, familiei acestora refugiate din Ucraina care locuiesc în raionale de Nord, Centru și Sud, inclusiv UTAG au beneficiat de medicamente, consultații și investigații medicale, produse de igienă, seturi materiale textile, vouchere produse alimentare și îmbrăcăminte.

CONCLUZII

1. Una dintre problemele majore reprezintă restanțele de 3-4 luni la achitarea salariilor asistenților personali. Această problemă a dus în unele cazuri la suspendarea serviciului dat pe o perioadă de 3-6 luni, fapt care privează persoanele cu dizabilități severe și familiile acestora de un serviciu vital pentru necesitățile lor. Rezolvarea acestei probleme necesită o abordare sistemică prin identificarea unei soluții sustenabile.
2. Înregistrăm în continuare aceleași tendințe constatate în trimestrele anterioare, în ceea ce privește apelurile primite de la cetățeni cu privire la serviciile prestate de către CNDDCM. În multe dintre apeluri, cetățenii solicitau informații privind datele de contact și adresele oficiilor teritoriale ale CNDDCM, fapt care arată că informațiile date nu sunt ușor de accesat pe site-ul oficial al instituției. De asemenea, persoanele întâmpină dificultăți pentru a lua legătura telefonică cu reprezentanții instituției date, în contextul în care Linia Verde a serviciul fiind supra solicitată, nu răspunde numărului de apelurilor. Aceeași situație se atestă și la structurile teritoriale ale instituției date.
3. Numărul solicitanților pentru serviciul de asistență personală continuă să crească, însă atât Agenția Națională de Asistență Socială, cât și Consiliile Raionale nu pot satisface cererea. Drept urmare, un număr semnificativ de persoane rămâne fără îngrijirea necesară, ceea ce constituie o încălcare gravă a drepturilor persoanelor cu dizabilități la condiții de viață și îngrijire calitativă.
4. Din cauza modificărilor operate la Legea nr. 133/2008 cu privire la ajutorul social, familiile în care un membru este încadrat în grad de dizabilitate mediu, dobândit după vârsta de 18 ani, nu mai are statut social pentru a beneficia de ajutor social. La SATGPD au fost înregistrate apeluri prin care cetățenii reclamau dificultăți în obținerea statutului de șomer din motiv că trebuie să prezinte lunar, structurilor teritoriale ale ANOFM, un raport care demonstrează faptul că sunt în căutarea unui loc de muncă. Completarea acestui raport reprezintă o dificultate pentru multe persoane cu dizabilități, aceștia reclamând că nu beneficiază de asistență din partea specialiștilor ANOFM la completarea acestuia.
5. Se remarcă un număr constant de apeluri de la persoanele imobilizate, care, din lipsă de resurse financiare nu au posibilitatea să-și procure produsele necesare pentru igienă (scutece, creme anti-escare, detergenți, etc.). Subliniem necesitatea de a pune la dispoziție a produselor de îngrijire (scutece, creme) persoanelor cu dizabilități severe și persoanelor în etate ce suferă de afecțiuni grave (imobilizate) din fondul asigurărilor obligatorii de asistență medicală.
6. Rămâne o problemă majoră lipsa personalului din domeniul social: asistenți sociali comunitari, lucrători sociali, asistenți personali. În cazul asistenților personali din raioane, există o problemă de finanțare, iar în cazul serviciului de îngrijire socială la domiciliu există o lipsă de specialiști ca urmare a salariilor nemotivate.
7. În trimestrul dat de raportare au fost recepționate apeluri de prin care s-a solicitat servicii sociale pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală (persoane în etate ce suferă de demență). Menționăm că sunt foarte puține servicii sociale pentru grupul dat de persoane, astfel persoanele în cele mai dese cazuri nu sunt încadrate în nici un serviciu. Prin urmare, nivel de vulnerabilitate al acestui grup este în creștere foarte mare. Au fost semnalate cazuri când persoanele respective ajungeau să locuiască în stradă. Membrii familiilor acestora neavând somorul necesar ajung la situații de epuizare psihologică și fizică. De asemenea, serviciile medicale și de reabilitare psihosocială destinate persoanelor cu probleme de sănătate mintală acoperă parțial necesitățile

acestora, în contextul în care Centrele Comunitare de Sănătate Mintală duc lipsă de cadre, nu dispun de echipe mobile.

8. Atestăm la o scădere a apelurilor din instituțiile de plasament prin care să fie sesizate situații de conflict dintre beneficiari sau beneficiari și angajații instituțiilor. Persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale plasate în instituții se confruntă în continuare cu lipsa alternativelor de activitate. Nevoia de comunicare, informare și înțelegere persistă în continuare, în așteptările persoanelor cu dizabilități din instituțiile rezidențiale.
9. SATGPD a oferit suport persoanelor cu dizabilități, persoanelor în etate refugiate din Ucraina, prin informare, ghidare în identificare de servicii conform necesităților acestora și consiliere psihologică.

Raport realizat de manager SATGPD, Diana Tudos

Manager Departament dezvoltare Programe Keystone, Anna Severin

16 octombrie 2023

