

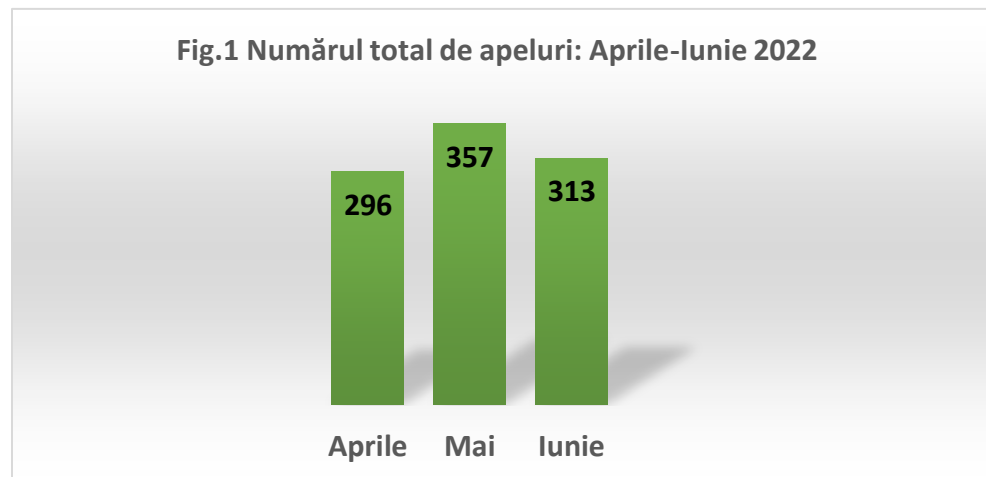


RAPORT LUNAR DE ACTIVITATE APRILE –IUNIE 2022

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

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

În perioada aprilie - iunie 2022 consilierii SATGPD au recepționat **852 apeluri** de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității de pe întreg teritoriul Republicii Moldova și **114 apeluri** de la persoanele cu dizabilități refugiate din Ucraina. În total au fost recepționate **966 apeluri**.

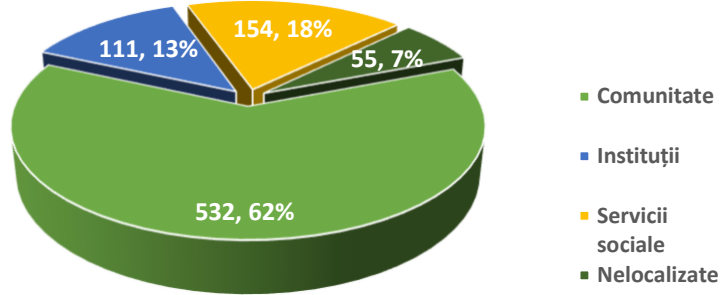


Caracteristica apelurilor preluate de la persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, membrii comunității din Republica Moldova

I. Distribuția apelurilor (852 apeluri) în funcție de mediul de reședință

Din numărul total de apeluri recepționate la SATGPD, **532** apeluri (62 %) sunt din comunitate, **111** apeluri (13%) sunt din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte), **154** apeluri (18%) din serviciile sociale de tip Locuință Protejată. În cazul a **55** apeluri (7%) locația nu a fost posibil de determinat.

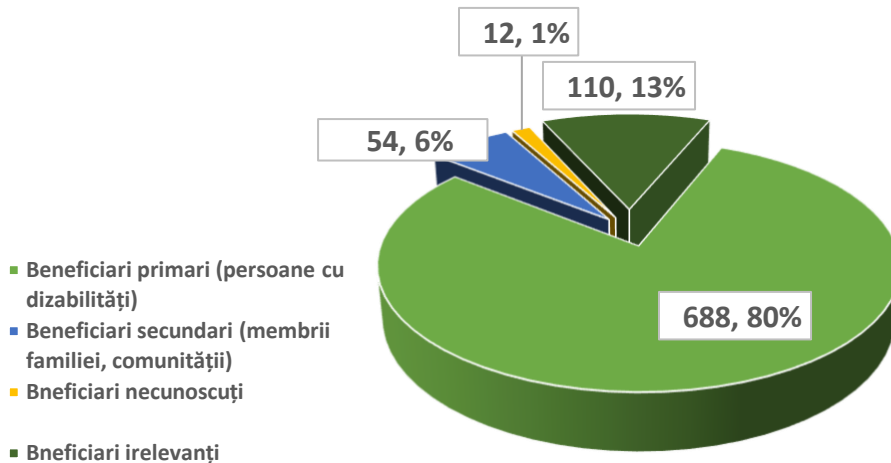
Fig.2 Distribuția apelurilor în funcție de mediu de reședință



II. Distribuția apelurilor, conform datelor după profilul apelantilor

În perioada aprilie –iunie au fost înregistrate **337** apeluri primare (40% din totalul apelurilor) - beneficiari noi, care anterior nu au apelat SATGPD, alte **515** apeluri (60% din totalul apelurilor) sunt apeluri repetate, persoanele au accesat serviciul repetat. Din numărul total de apelanți, **688** au fost persoane cu dizabilități, **54** au fost beneficiari secundari (membrii familiilor persoanelor cu dizabilități, membrii comunității ce au solicitat, informații, suport pentru persoanele cu dizabilități), **12** apeluri necunoscute, nu a fost posibil de identificat tipul de beneficiar, deoarece apelanții nu au dorit să răspundă la această întrebare, iar **110** apeluri au fost catalogate drept irelevante serviciului, însă persoanele au fost redirectionate către serviciile de care aveau nevoie (CNAS, CTAS, MS, ASP, ANSP).

Fig.3 Distribuția apelurilor după tipul de beneficiari



III. Distribuția apelurilor, conform datelor după profilul teritorial

Cele **532** apeluri din comunitate au fost recepționate din **35** raioane dintre care:

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

Raion (apeluri)	Raion (apeluri)
<ul style="list-style-type: none"> • mun. Chișinău (140 apeluri) • Călărași (52 apeluri) • Cimișlia (47 apeluri) • Ialoveni (35 apeluri) • Bălți (29 apeluri) • Florești (22 apeluri) • Edineț (20 apeluri) • Orhei (18 apeluri) • Cantemir, Cahul, Leova (câte 12 apeluri) • Drochia, Rîșcani (câte 10 apeluri) • Briceni, Ungheni (câte 9 apeluri) 	<ul style="list-style-type: none"> • Strășeni (8 apeluri) • Criuleni, Dondușeni, Sângerei, Fălești (câte 7 apeluri) • Hîncești, Căușeni (câte 6 apeluri) • Basarabeasca, Soroca, Rezina, Anenii Noi (câte 5 apeluri) • Glodeni, Ocnîța, Telenești, Taraclia (câte 4 apeluri) • Dubăsari, Nisporeni (câte 3 apeluri) • Ștefan Vodă, Șoldănești (câte 2 apeluri) • Comrat (1 apel)

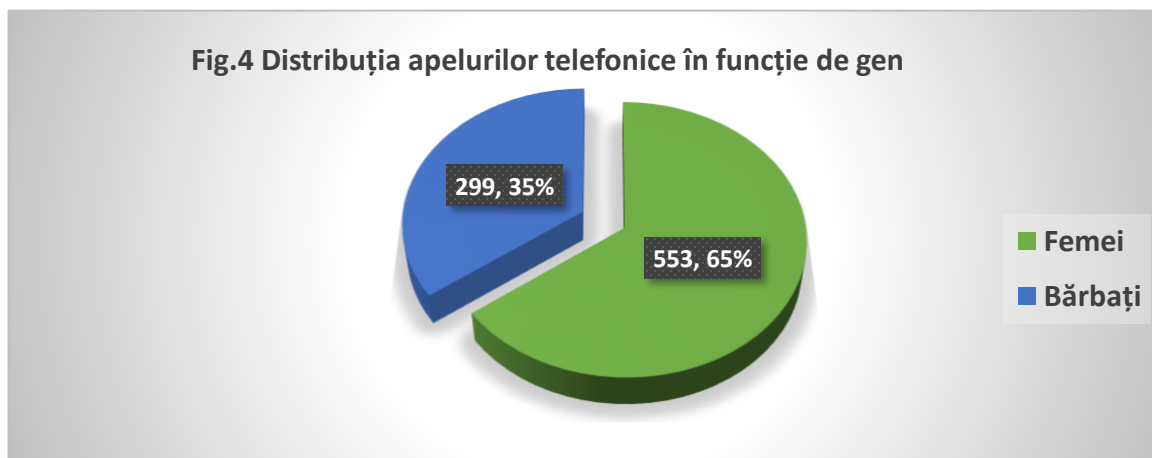
Apelurile parvenite din Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD) și din cadrul Serviciilor sociale Locuința Protejată (LP) sunt distribuite în felul următor:

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

Centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (CPTPD) Serviciilor Locuința Protejată (LP)	
<ul style="list-style-type: none"> • CPTPD Bălți (93 apeluri) • CPTPD Cocieri (10 apeluri) • CPTPD Brînzani (8 apeluri) 	<ul style="list-style-type: none"> • LP din s. Pârlița, r-nul Bălți (142 apeluri) • LP Bălți (7 apeluri) • LP Orhei (4 apeluri) • LP Cocieri (1 apeluri)

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

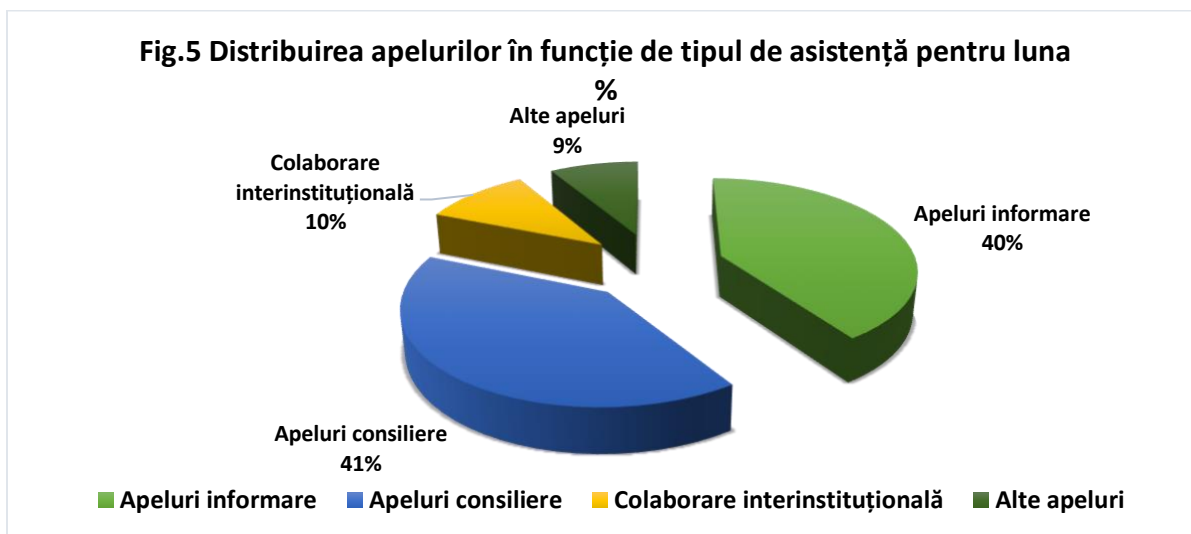
În trimestrul dat constatăm o dublare a apelurilor efectuate de către femei în raport cu apelurile efectuate de către bărbați cu o diferență de 30 %. Astfel din numărul total de **852** de apeluri înregistrate, **553** apeluri (65%) au fost efectuate de către femei și **299** apeluri (35%) au fost efectuate de către bărbați. 84% apelanți sunt vorbitori de limba română și 16% apelanți vorbitor de limba rusă.



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

Apelurile recepționate în perioada aprilie-iunie au fost distribuite conform tipului de asistență acordat apelanților. Astfel, din numărul total de **852** apeluri preluate:

- în **346** apeluri (41%) apelanților a fost oferit *servicii de consiliere*, pentru identificarea necesităților și depășirea situațiilor dificile;
- în **345** apeluri (40%) a fost oferit *suport informațional* în diverse domenii, fiind totodată referiți către instituțiile și serviciile specializate;
- în **88** apeluri (10%) a fost necesară *colaborarea interinstituțională* pentru a oferi suport în soluționarea dificultăților sesizate de către persoanele cu dizabilități sau rudele acestora.
- în **73** apeluri (9%) - *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 aprilie-iunie beneficiarii SATGPD au solicitat și primit suport informativ cu privire la:

- Spectru de servicii și prestații sociale destinate persoanelor cu dizabilități și modul de accesare ale acestora;
- Procedura de stabilire inițială și repetată a gradului de dizabilitate. Procedura de contestare a deciziei CNDDCM privind stabilirea gradului de dizabilitate;
- Termenii de procesare a dosarelor pentru stabilirea gradului de dizabilitate;
- Procedura de reexaminare a pensiilor de dizabilitate;
- Informații privind indexarea pensiilor de dizabilitate, pensiilor pe limita de vârstă, alocațiilor de dizabilitate;
- Modul de calcul și achitare al indemnizațiilor pentru incapacitate temporară de muncă;
- Condiții de acordare a pensiilor și alocațiilor de dizabilitate;
- Condițiile de acordare a suportului financiar de stat;
- Ajutorul financiar oferit persoanelor vulnerabile de către Organizațiile societății civile;
- Condițiile de accesare a pensiilor de urmaș;
- Condițiile de a beneficia de medicamente compensate;

- Modalitatea de a beneficia de servicii medicale de urgență și investigații medicale compensate;
- Posibilitate de a accesa servicii de reabilitare, servicii balneo-sanatoriale;
- Procedura de înscriere pentru intervențiile chirurgicale de endoprotezare;
- Accesarea serviciilor de recuperare pentru persoanele ce au suportat AVC, endoprotezare;
- Date de contact ale organizațiilor ce oferă produse de igienă pentru persoanele cu dizabilități (scutece);
- Modalitatea de a beneficia de asistența juridică garantată de stat;
- Procedura de dezinstituționalizare a persoanelor ce locuiesc în Centrele de plasament temporare pentru persoanele cu dizabilități;
- Accesul la servicii de socializare, Centre de zi pentru persoane cu dizabilități;
- Solicitare de servicii sociale pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală;
- Informații privind tarifele la transportul public din mun. Chișinău, începând de 1 iulie. Scutirile de care vor beneficia persoanele cu dizabilități la utilizarea transportului public;
- Date de contact ale MS, MMPS, ANSP, CNAS, CTAS, CNDDCM și alte instituții publice ce prestează servicii pentru persoanele cu dizabilități;
- În perioada aprilie-iunie s-a atestat un număr mare de apeluri prin care persoanele cu dizabilități din țară se arată nemulțumiți de faptul că persoanelor refugiate din Ucraina li se acordă mai mult suport în comparație cu persoanele din țară care au la fel au multe necesități dar nu le pot acoperi financiar. Astfel consilierii serviciului au oferit informații privind sursa resurselor financiare destinate pentru persoanele refugiate și au îndemnat persoanele să fie mai tolerante în contextul în care persoanele refugiate sunt într-o situație extrem de dificilă.

Apeluri de consiliere: În perioada vizată 41% apelanți (346) au beneficiat de consiliere. Persoanele cu dizabilități din instituțiile rezidențiale, servicii sociale cât și cele din comunitate solicită suport și discuții despre preocupările curente, suport în luarea deciziilor prin consiliere și ghidare informațională. Persoanelor ce locuiesc în instituții rezidențiale, servicii sociale li s-a oferit de suport psihologic pentru satisfacerea nevoilor de comunicare, suport în gestionarea situațiilor de conflict inter- și intra- personale cu care se confruntă.

În cazul persoanelor cu dizabilități din comunitate ca și în lunile anterioare se atestă o acutizare a stărilor de anxietate, o creștere a nivelului de stres din cauza războiului din țara vecină. La fel se atestă o creștere a nivelului de îngrijorare în contextul crizei economice din țară și majorarea prețurilor la utilități, produse alimentare, medicamente. S-a oferit suport psiho-emoțional în validarea emoțiilor și identificarea pașilor pe care să-i urmeze persoana pentru a reduce din stările de anxietate, stres. De asemenea s-a oferit suport psiho-emoțional persoanelor în etate ce locuiesc singure pentru suplinirea nevoilor de comunicare și susținere emoțională.

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

- Creșterea nivelului de stres și anxietate din cauza conflictului armat din țara vecină;
- Intesificarea stărilor de neliniște și nesiguranță din cauza crizei economice din țară și lipsa de resurse financiare suficiente pentru a face față scumpirilor la produsele alimentare, utilități, medicamente;
- Lipsa activităților în care să fie implicate persoanele cu dizabilități din cadrul instituțiilor rezidențiale, imposibilitatea de a practica activitățile dorite;
- Medierea situațiilor de conflict dintre beneficiarii instituțiilor rezidențiale și angajații instituțiilor;
- Consiliere apreciativă, încurajarea comportamentelor funcționale/ reușitelor individuale ale apelanților;

- Adaptarea la noile condiții de viață în contextul trecerii cu traiul din instituție rezidențială în servicii sociale;
- Surmenarea psihologică și fizică a persoanelor (părinți, rude, asistenți personali) ce au la îngrijire persoane cu dizabilități severe;
- Ghidare și suport în soluționarea grijilor cotidiene, identificarea resurselor pentru a face față anumitor situații dificile prin care trec la moment;
- Gestionarea situațiilor de conflict intrafamilial;
- Dificultăți în identificarea partenerului de viață;
- Nevoie de comunicare și suport emoțional.

Apeluri de colaborare interinstituțională: Apelurile din categoria dată se referă la situații de încălcarea a drepturilor persoanelor cu dizabilități și limitarea în accesarea serviciilor sociale. În vederea soluționării acestor situații în cazul la **88** apeluri (10%) a fost nevoie de colaborare interinstituțională cu diverse instituții publice, private, OSC-uri. Instituțiile implicate în soluționarea cazurilor au fost:

Structurile Teritoriale de Asistență Socială (APL I/APL II) –18 cazuri;

Asistența socială comunitară – 15 cazuri;

Instituții medicale și Centrele Medicilor de Familie (IMSP) – 13 cazuri;

Casa Națională de Asigurări Sociale (CNAS) – 9 cazuri;

Organizațiile Societății Civile – 10 cazuri;

Casa Națională de Asigurări Sociale (CNAS) – 8 cazuri;

Consiliul Național Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă – 8 cazuri;

Structurile Teritoriale ale Casei Naționale de Asistență Socială – 6 cazuri;

Agenția Națională de Asistență Socială (ANAS) – 5 cazuri;

Locuințe Protejate – 5 cazuri;

Autoritatea Națională a Penitenciarelor – 2 cazuri;

Penitenciarele nr 9 și nr. 13 – 2 cazuri.

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

- Facilitarea accesului persoanelor la produse de igienă (scutece), în colaborare cu organizații ale societății civile 5 persoane cu dizabilități severe au beneficiat de produse de igienă (scutece);
- Intervenția în cazul în care persoana a comunicat că nu primește compensația de transport pe parcursul a 9 luni de zile;
- Facilitarea de a beneficia de medicamente (antalgice) pentru persoana ce suferea de probleme oncologice, în situația în care persoana avea nevoie stringentă de medicamentele date, iar la medicul de familie fiind programat peste o săptămână, din momentul solicitării;
- Suport în identificarea aparatului asistiv (premergător) pentru persoană cu dizabilitate severă;
- Oferirea de suport în identificarea testelor pentru măsurare glicemiei, în cazul la un copil dependent de insulină, în contextul în care Centrul medicilor de familie la care se deservește persoana nu dispunea de teste;
- Suport în depunerea contestațiilor la CNDDCM;
- Suport în accesarea serviciilor ATOFM;
- Asistență juridică în cazul în care persoana cu dizabilitate severă locomotorie se află în detenție și lipsesc condițiile de accesibilitate, la fel persoana fiind lipsită și de scaun rulant ca să se deplaseze pentru a ieși din celulă la plimbări afară. În urma intervenției persoana a fost asigurată cu scaun rulant și s-a venit cu recomandări către administrația penitenciarului pentru crearea condițiilor de accesibilitate;

- Facilitarea de beneficia de produse de igienă (scutece) pentru persoana cu grad accentuat de dizabilitate ce se află în detenție, în contextul în care penitenciarul nu oferă produsele date persoanei;
- Suport în accesarea serviciilor de asistență juridică garantată de stat;
- Implicarea în soluționarea cazului privind sistarea serviciilor de telefonie fixă și Internet prestate de către Moldtelecom pe motiv că persoana avea o datorie, despre care persoana nu a fost anunțată apriori. Ca rezultate a intervenției consilierului SATGPD s-a identificat că amenda a fost stabilită greșit, astfel a fost anulată pretinsa datorie și deblocate serviciile de telefonie și Internet.

Suport oferit persoanelor cu dizabilități și familiilor acestora refugiați din Ucraina

Pe parcursul lunii aprilie-iunie prin intermediul SATGPD a fost acordată asistență la 114 persoane cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoane în etate refugiate din Ucraina. Prin intermediul serviciului persoanele au beneficiat de :

- Suport informațional privind accesarea serviciilor destinate refugiaților (servicii medicale de urgență, servicii de reabilitare ca urmare a suportării atacurilor vasculare cerebrale, posibilitatea de a beneficia de medicamente, produse de igienă, pachete alimentare, produse alimentare specifice fără gluten și lactoză, accesarea suportului financiar, accesarea serviciilor avia de transportare către alte țări).
- Suport la completarea cererilor online de solicitare a asistenței monetare;
- Suport la accesarea serviciilor echipelor mobile pentru persoanele cu dizabilități, persoane cu afecțiuni grave de sănătate , pentru a beneficia de asistența monetară;
- Identificarea locurilor de cazare, în cele mai dese cazuri solicitarea fiind pentru locuri de cazare accesibile pentru persoanele cu dizabilități locomotorii, persoane în etate cu afecțiuni grave de sănătate, familii cu copii ce suferă de autism, persoane cu probleme oncologice;
- Colaborare cu Asociația Motivație din Moldova în vederea transportării persoanelor cu dizabilități locomotorii severe cu transport accesibil;
- Centre ocupaționale pentru copii cu dizabilități;
- Identificarea echipamentelor asistive : scaune rulante, premergătoare, echipamente asistive pentru nevăzători prin colaborarea cu OSC-urile locale care oferă suportul dat;
- Colaborarea cu Asociația Viața Fără Leucemie în vedere identificării posibilităților de transportare și plasare în spitalele peste hotarele țării a persoanelor cu afecțiuni oncologice grave;
- Suport psiho-emoțional pentru depășirea stărilor de stres, încurajarea persoanelor să vorbească despre nevoile și grijile lor în scopul instaurării sentimentului de siguranță și calm, conectarea cu ceilalți și accesarea resurselor în obținerea unui comportament autonom.

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

CONCLUZII

1. În perioada aprilie-iunie au crescut numărul de apeluri prin care apelanții au sesizat restanțe de două-trei luni la achitarea salariilor asistenților personali. Au fost identificate situații prin care persoanele au fost excluse din serviciul pe motiv din lipsa resurselor financiare.
2. La fel ca și în lunile precedente, în perioada de raportare se mențin un număr constant de apeluri prin care persoanele sesizează că din lipsă de resurse financiare nu au posibilitatea sa-și procure produse de igienă strict necesare pentru îngrijire (scutece, creme ante escare). Menționăm că produsele date sunt strict necesare pentru îngrijirea persoanelor și lipsa acestora afectează calitatea vieții persoanei. Reiterăm despre oferirea produselor date de îngrijire persoanelor cu

dizabilități severe și persoanelor în etate ce suferă de afecțiuni grave (imobilizate) din fondul asigurărilor obligatorii de asistență medicală.

3. Începând cu luna aprilie au fost recepționat un număr mare de apeluri prin care persoanele și-au exprimat nemulțumirea pentru faptul că odată cu indexarea pensiilor, alocațiilor de dizabilitate a fost oprită acordarea suportului financiar de stat. În viziunea apelanților, majorarea de care au beneficiat este ne semnificativă și nu contribuie la îmbunătățirea calității vieții lor.
4. Se menține aceeași tendință ca și lunile anterioare în ceea ce privește numărul mai mare de apeluri recepționate din comunitate comparativ cu cele din servicii sociale și instituțiile de plasament. În apeluri, persoanele cu dizabilități, membrii familiilor acestora, persoanele în etate comunică despre problemele cu care se confruntă din cauza majorării prețurilor la produsele alimentare, medicamente, utilități, iar din pensiile și alocațiile de dizabilitate pe care le primesc nu reușesc să –și asigure strictul necesar. A crescut numărul de apeluri prin care persoanele solicită ajutor de produse alimentare, produse de igienă, medicamente.
5. Consecutiv menționăm existența problemelor de accesibilitate fizică, atât în instanțele publice, cât și cele private. Respectarea standardelor unice din domeniul construcțiilor constituie o necesitate stringentă care persistă în timp. În aceeași ordine de idei, menționăm necesitatea ajustării comunicării, în limbaj ușor de înțeles, dintre autoritățile de toate nivelele (APL I, APL II, ANAS, DASPF, MSMPS) și populație, inclusiv persoanele cu dizabilități.
6. O problemă stringentă identificată pe parcursul trimestrului de raportare este numărul insuficient de angajați lucrători sociali în comunități, ceea ce afectează în mod direct persoanele din grupurile vulnerabile (persoane cu dizabilități, persoane în etate) care nu pot să beneficieze de serviciul de îngrijire socială la domiciliul. Una din cauza lipsei specialiștilor din domeniul sociale, sunt salariile nemotivate raportând la numărul mare de responsabilități.
7. În continuare rămâne problema lipsei de servicii sociale pentru persoanele cu probleme de sănătate mintală. Din lipsa de servicii sociale crește gradul de vulnerabilitate ale persoanelor, în unele situații persoanele ajungând fără adăpost. Serviciile oferite grupul dat de persoane de către Centrele Comunitare de Sănătate Mintală, în cele mai dese cazuri acoperă doar partea medicală, în ceea ce privește reabilitarea psihosocială instituțiile date acoperă doar parțial din lipsă de specialiști.
8. SATGPD a oferit suport persoanelor cu dizabilități , persoanelor în etate refugiate din Ucraina, prin informare, ghidare în identificare de servicii conform necesităților acestora și consiliere psihologică.
9. Pe parcursul lunilor aprilie-iunie s-a menținut numărul de apeluri prin care persoanelor li s-a oferit suport psihologic pentru depășirea unor situații dificile, identificare de resurse personale pentru a face față situațiilor de stres, stărilor de anxietate.

Anna Severin



Manager Departament dezvoltare programe Keystone Moldova

Data: 12 iulie 2022