



Bunele practici din proiectul „Răspuns prompt la COVID-19: Soluții pentru nevoile urgente ale persoanelor vulnerabile din Republica Moldova”

Studiu elaborat de People in Need Moldova / octombrie 2021



Finanțat de
Uniunea Europeană



Implementat de PIN

Cuprins

1	Introducere	2
2	Metodologia de evaluare și metodele de lucru.....	3
3	Bunele practici pentru depășirea crizei COVID-19	7
4	Recomandări și lecții învățate	11
Anexa 1	15

1 Introducere

Proiectul „Răspuns prompt la COVID-19: Soluții pentru nevoile urgente ale persoanelor vulnerabile din Republica Moldova” este finanțat de Uniunea Europeană și implementat de organizația People in Need (PIN) Moldova. Acest proiect s-a desfășurat în perioada mai – octombrie 2021, cu un buget de 60.000 EUR, care a fost distribuit pentru trei componente principale: achiziția și distribuția pachetelor sociale, instalarea echipamentelor de reabilitare, în aer liber, pe teritoriul a două instituții publice de asistență socială, și livrarea premergătoarelor pentru persoane cu dizabilități locomotorii.

Pachetele sociale au fost repartizate beneficiarilor din zona de nord, centru și sud a țării, în colaborare cu Direcția Asistență Socială și Protecția Familiei (DASPF) din regiuni, autoritățile publice locale (APL) și organizațiile societății civile (OSC). În total au fost distribuite 1534 de pachete sociale către 3144 de beneficiari. Un pachet cântărește aproximativ 20 kg și include produse alimentare, produse de igienă și produse pentru protecție împotriva infectării.

Pe lângă pachete sociale, au fost amenajate două terenuri cu echipamente de reabilitare în aer liber la Centrele de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități din Cocieri și din mun. Chișinău, care împreună numără peste 300 de beneficiari. Acestor Centre le-au fost donate 7 și, respectiv, 8 echipamente specializate pentru activități în aer liber, pe care să le folosească rezidenții. Din cauza pandemiei, beneficiarii instituțiilor nu au avut posibilitatea de a părăsi teritoriul Centrelor, fiind nevoiți să-și petreacă tot timpul în incinta instituțiilor. Astfel, echipamentele instalate vor servi drept mijloc de diversificare a activităților, vor încuraja un mod mai activ de viață, contribuind la îmbunătățirea stării de sănătate și a calității vieții beneficiarilor.

În plus, au fost distribuite premergătoare pentru persoanele cu dizabilități locomotorii. Prin intermediul unei organizații neguvernamentale, au fost identificați 133 de bătrâni care se confruntă cu dificultăți de mișcare și care au beneficiat de acest suport împreună cu un pachet alimentar.

În cadrul proiectului a fost elaborat mecanismul de livrare a pachetelor sociale; au avut loc instruirii cu echipele de livrare pentru a evidenția importanța respectării măsurilor de protecție împotriva infecției COVID-19 și a fost identificat un furnizor care a livrat toate produsele necesare, a mobilizat o echipă pentru ambalarea și sigilarea pachetelor și a oferit servicii gratuite de livrare către punctele de depozitare. În scopul informării beneficiarilor, au fost elaborate pliante despre miturile existente vizavi de virusul COVID-19 și despre modalitățile de prevenire a răspândirii acestei infecții. Fiecare pachet social a inclus un astfel de pliant, precum și o listă cu produsele care trebuie să se regăsească în pachetul oferit, diminuând riscul de fraudă și asigurând o transparență sporită pentru beneficiari.

Proiectul și-a propus să identifice și să ajute cei mai vulnerabili beneficiari. Din această categorie fac parte persoanele cu grad diferit de dizabilitate, vârstnicii, familiile monoparentale, bătrânii singuratici, familiile cu mulți copii și familiile defavorizate. Pandemia a afectat disproporționat grupurile vulnerabile și a dus la reducerea veniturilor, pierderea locurilor de muncă, izolare de durată, acces redus la servicii sociale, marginalizare și discriminare. Pachetele sociale, echipamentele de reabilitare în aer liber și premergătoarele nu reprezintă o soluție pe termen lung, însă asigură un remediu pentru nevoile temporare stringente, amplificate de realitățile noi impuse de pandemie.

2 Metodologia de evaluare și metodele de lucru

Metodologia de evaluare s-a axat în principal pe următoarele modalități de analiză a datelor: metoda chestionarului; metoda analizei comparative; și metoda observației participative. Pentru monitorizarea și evaluarea distribuției pachetelor sociale, a premergătoarelor și a echipamentelor de reabilitare în aer liber, au avut loc vizite de monitorizare și activități de post-monitorizare care implică apeluri telefonice cu beneficiarii direcți și vizite în teritoriu.

Drept instrumente de cercetare au fost utilizate:

- Chestionarele de monitorizare – au fost realizate la momentul livrării/distribuției cu beneficiarii care au primit pachetele cu produse, conform listelor de distribuție. Chestionarele au fost realizate de specialistul pe monitorizare și evaluare (*MEAL Officer*) al PIN Moldova
- Chestionarele de post-monitorizare – au fost realizate la câteva săptămâni după livrarea pachetelor cu produse alimentare și nealimentare. Chestionarele de post-monitorizare au fost aplicate deoarece echipa de implementare a proiectului nu a putut participa fizic la toate cele peste 1000 de livrări, aceasta reprezentând o metodă de verificare a livrărilor și de măsurare a satisfacției beneficiarilor. Chestionarele de post-monitorizare au fost realizate de către specialistul pe monitorizare și evaluare (*MEAL Officer*) al PIN Moldova
- Analiza Ghidului pentru distribuția pachetelor alimentare, elaborat de PIN Moldova
- Analiza listei de produse alimentare și nealimentare, a modelului de listă a beneficiarilor și a pliantului informativ privind COVID-19.

În cadrul proiectului au fost realizate 87 de chestionare cu beneficiari din regiunile menționate mai jos. O parte din chestionare au fost realizate la momentul livrării, altele – la câteva săptămâni după livrare. Întrebările s-au referit în mare parte la componența familiei, statutul social al beneficiarilor și asistența primită de la autoritățile locale.

2.1 Conținutul pachetelor sociale

Pachetele sociale sunt constituite din produse alimentare, produse de igienă și echipamente de protecție împotriva infectării cu virusul COVID-19. Conținutul pachetelor sociale a fost agreat cu un nutriționist profesionist, pentru a diversifica valoarea nutritivă. Conținutul pachetelor este specificat în tabelul următor.

Tabel 1: Lista produselor pentru pachetele sociale

Nr.	Produs	Cantitatea
1	Griș	2 kg
2	Orez	2 kg
3	Mălai	2 kg

4	Hrișcă	2 kg
5	Fasole	2 kg
6	Ulei	2 l
7	Zahăr	2 kg
8	Fulgi de ovăz	2 kg
9	Ceai (100 pliculețe)	2 buc.*100
10	Făină de grâu	2 kg
11	Paste făinoase	2 kg
12	Pastă de dinți	1 buc.
13	Săpun lichid	3 litri
14	Săpun solid	2 buc.
15	Mască de protecție	10 buc.
16	Dezinfectant (50 ml)	1 buc.

2.2 Organizarea procesului de livrare

Instruirea echipelor responsabile de livrare a avut loc prin intermediul unui training livrat pe platforma Zoom. În cadrul trainingului, participanții au fost informați despre: procedurile generale în timpul livrării; lista de verificare în timpul distribuției; modalități de contractare a infecției; modalități de protecție; și modalități de interacțiune cu beneficiarii. Necesitatea acestui training a fost justificată atât de situația critică din punct de vedere epidemiologic, cât și de nivelul sporit de vulnerabilitate a beneficiarilor implicați în proiect. La instruire au fost invitate persoanele direct implicate în livrarea și distribuția pachetelor.

Printre sugestiile oferite de către trainer se numără următoarele:

1. **Igienizați-vă frecvent mâinile.** Igienizați-vă mâinile frecvent și bine, utilizând de preferință soluții pe bază de alcool. Evitați să vă atingeți fața.
2. **Folosiți masca.** Purtarea măștii este una dintre măsurile de prevenire care pot limita răspândirea COVID-19. Pentru mai multe informații despre utilizarea măștilor, puteți consulta Ghidul Organizației Mondiale a Sănătății.
3. **Păstrați distanța socială.** Mențineți o distanță de cel puțin un metru între voi și ceilalți și evitați persoanele care tușesc sau strănută. Atunci când cineva tușește sau strănută, picături mici de lichid care pot conține virusul sunt pulverizate din nas sau

din gură. Iar dacă sunteți prea aproape, riscați să inspirați picăturile, inclusiv virusul COVID-19, în cazul în care persoana respectivă este infectată.

4. **Vă rugăm să-i comunicați supraveghetorului dvs. dacă nu vă simțiți bine sau simțiți că ați putea avea simptome COVID-19.** Dacă aveți febră, tuse sau dificultăți de respirație, solicitați asistență medicală cât mai curând. Acest lucru va ajuta la reducerea răspândirii virusului în comunitățile și așa vulnerabile. Nu participați la distribuții dacă aveți oricare dintre simptomele menționate anterior.
5. **Sensibilizarea comunității.** Atunci când contactați cu beneficiarii, împărtășiți informații actualizate despre COVID-19 și măsurile de prevenire. Asigurați-vă că le explicați beneficiarilor toate măsurile de reducere a riscurilor infectării. Este esențial ca toți membrii personalului să fie conștienți de simptomele COVID-19, modalitățile de reducere a răspândirii virusului și să poată comunica acest lucru beneficiarilor.
6. **Aspecte comunitare.** Se recomandă evitarea consumului de alimente în comun, a folosirii în comun a cânilor și a obiectelor personale. Întotdeauna mențineți distanța între membrii personalului și beneficiari. Evitați salutările apropiate; ca salutări alternative ați putea considera atingerea pe cot sau pe picior.

2.3 Regiunile acoperite de proiect

Livrarea pachetelor sociale a avut loc aproximativ pe tot teritoriul Republicii Moldova. La nord, cele mai multe pachete au fost distribuite în raionul Glodeni, 371 de unități. În total, au fost repartizate 1534 de pachete sociale conform tabelului 2. Echipamentele de reabilitare în aer liber au fost instalate la Centrele de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități din mun. Chișinău și din Cocieri. Premergătoarele au fost distribuite persoanelor cu deficiențe de deplasare și dizabilități locomotorii din 12 localități.

Tabel 2: Regiunile de distribuție a pachetelor sociale și a premergătoarelor

Regiune geografică	Categoria de produse	Numărul de unități distribuite
r. Glodeni	Pachete sociale	371
r. Cahul	Pachete sociale	326
r. Strășeni	Pachete sociale	276
r. Căușeni	Pachete sociale	100
s. Lăpușna	Pachete sociale	69
s. Cimișeni	Pachete sociale	63
mun. Bălți	Pachete sociale	54
s. Molovata	Pachete sociale	33
or. Sângerei	Pachete sociale și premergătoare	114/17

mun. Hâncești	Pachete sociale și premergătoare	27/10
or. Vadul lui Vodă	Pachete sociale și premergătoare	15/16
s. Trușeni	Pachete sociale și premergătoare	10/10
s. Sturzăuca	Pachete sociale și premergătoare	10/10
s. Poiana	Pachete sociale și premergătoare	10/10
s. Săseni	Pachete sociale și premergătoare	10/10
or. Leova	Pachete sociale și premergătoare	10/10
s. Ustia	Pachete sociale și premergătoare	10/10
s. Bulboaca	Pachete sociale și premergătoare	10/10
s. Calfa	Pachete sociale și premergătoare	10/10
s. Budești	Pachete sociale și premergătoare	10/10

Totodată, în trei raioane – Cahul, Glodeni și Strășeni – au fost realizate campanii locale de informare a cetățenilor în privința comportamentelor care ajută la reducerea riscurilor de infectare cu virusul COVID-19. Au fost create postere de format A4, cu sfaturi simple și clare despre protecția împotriva COVID-19. Posterele au fost afișate în locuri publice, unde de obicei se află mulți oameni: în primărie, la oficiile poștale, la intrarea în magazine sau piețe, la stațiile de așteptare a autobuselor.

Proiectul „Răspuns prompt la COVID-19: Soluții pentru nevoile urgente ale persoanelor vulnerabile din Republica Moldova”

Acest poster a fost elaborat cu susținerea financiară a Uniunii Europene. Conținutul acestuia ține doar de responsabilitatea People in Need Moldova și nu reflectă neapărat viziunea Uniunii Europene.

Atenție! Dacă aveți comentarii, plângeri, sugestii privind activitatea echipei People in Need Moldova sau dorțiți să vă exprimați opinia despre ceea ce face organizația în localitatea voastră, vă puteți adresa la numărul de telefon +373 69 98 99 05 sau prin e-mail la cfm.moldova@peopleinneed.eu.
Toate apelurile și mesajele vor fi tratate **confidențial**!

3 Bunele practici pentru depășirea crizei COVID-19

O modalitate de depășire a crizei provocate de pandemia COVID-19 reprezintă susținerea cetățenilor prin intermediul pachetelor sociale, ceea ce le-ar permite, cel puțin pentru o anumită perioadă de timp, să suporte cheltuieli mai mici pentru produse alimentare și de igienă. Multe persoane nu își pot permite nici măcar echipamente de protecție de bază, cum ar fi măști chirurgicale sau dezinfectant. În aceste condiții, implicarea autorităților publice locale, a Direcției de Asistență Socială și Protecția Familiei, a organizațiilor neguvernamentale, precum și a comunității de donatori este absolut necesară și poate aduce o contribuție esențială la îmbunătățirea calității vieții persoanelor vulnerabile.

3.1 Pachete sociale: de la instruirea echipelor responsabile de livrare la rapoarte de monitorizare

Cele mai bune practici sunt cele încercate în timp, testate în realitate și îmbunătățite pe parcurs. Sunt practicile care aduc valoare adăugată și contribuie la o implementare mai eficientă și o alocare rezonabilă a resurselor. Nu în ultimul rând, sunt acele practici care se referă la fiecare etapă de desfășurare a activității și iau în considerare factorii interni și externi.

În cele ce urmează vom împărtăși experiențele și lecțiile însușite din 6 luni de implementare a proiectului „Răspuns prompt la COVID-19: Soluții pentru nevoile urgente ale persoanelor vulnerabile din Republica Moldova”. În cadrul proiectului au fost livrate 30.680 de kilograme de produse alimentare, de igienă și de protecție împotriva infectării, repartizate în 1.534 de pachete a câte 20 de kg. Pachetele au ajuns la 3.144 de beneficiari din majoritatea regiunilor Republicii Moldova.

3.1.1 Instruirea echipelor de livrare

Asigurarea bunei desfășurări a procesului de livrare a pachetelor sociale, respectând normele de igienă și măsurile-cheie pentru prevenirea infecției COVID-19, constituie cea mai importantă prioritate pentru echipele de livrare. În acest context, organizarea unei instruirii pentru a asigura conștientizarea responsabilității și a arăta abordarea potrivită în procesul de livrare este absolut necesară. În cadrul instruirii pot fi sugerate măsuri ca: respectarea distanței de 1,5 – 2 metri față de beneficiar; purtarea obligatorie a măștii de protecție (acoperind nasul și gura); dezinfectarea mâinilor înainte de a prelua pachetul din automobil și după livrare; precum și anunțarea beneficiarului minim cu o zi înainte și efectuarea unui apel preventiv aproape de momentul livrării. Adicional, echipa de livrare trebuie să cunoască măsurile de prevenire a răspândirii infecției COVID-19 și să le sugereze beneficiarilor să apeleze la medicul de familie și să se autoizoleze în cazul apariției simptomelor.

3.1.2 Identificarea furnizorului potrivit

Calitatea produselor livrate beneficiarilor finali reprezintă o altă verigă importantă în lanțul de distribuție, ceea ce va asigura satisfacția beneficiarilor. Identificarea unui furnizor potrivit

(care deține certificatele de calitate; dispune de un spațiu sigur pentru depozitarea pachetelor sociale; are forța de muncă necesară pentru împachetare și stocare; și dispune de transport potrivit pentru livrarea la punctul de recepționare) are avantaje semnificative. În cadrul proiectului „Răspuns prompt la COVID-19: Soluții pentru nevoile urgente ale persoanelor vulnerabile din Republica Moldova”, cea mai mare tranșă de 371 de pachete a fost livrată în raionul Glodeni, într-o singură repriză. Furnizorul a asigurat aprovizionarea, împachetarea și livrarea pachetelor sociale la toți partenerii din regiuni.

3.1.3 Identificarea celor mai vulnerabili beneficiari

Procesul de selecție a beneficiarilor a avut loc în parteneriat cu Direcția Asistență Socială și Protecția Familiei în fiecare raion și localitate unde au avut loc livrări. Listele au fost pregătite din timp și aprobate cu coordonatorii proiectului. S-a pus accent sporit pe identificarea persoanelor care au cele mai dificile condiții de trai, acestea fiind persoanele cu grad de dizabilitate, bătrâni solitari și familii social-vulnerabile, care din cauza pandemiei au rămas fără serviciu și întrețin mai mulți copii. Asistenții sociali au mers în vizită la beneficiari pentru a atesta nevoile acestora.

3.1.4 Formula de distribuție a pachetelor sociale

Numărul pachetelor sociale a fost stabilit conform numărului membrilor de familie. Pentru fiecare 3 membri a fost alocat câte un pachet social. Respectiv, dacă familia are între 1 – 3 membri (inclusiv minori), aceasta primește 1 pachet social; între 4 – 6 membri, lor li se oferă 2 pachete sociale ș.a.m.d. În așa mod, a fost asigurată echitabilitatea ajutorului oferit. Pachetele au avut drept scop acoperirea nevoilor primare de alimentație ale unei familii pentru o perioadă de cel puțin 1 – 2 luni.

3.1.5 Șablonul listelor de beneficiari

Uniformizarea datelor colectate din localități/raioane diferite a fost posibilă datorită unui șablon elaborat în cadrul proiectului (Anexa 1). Acest șablon include agregarea datelor pe bază de vârstă, mărimea familiei și contextul social. Listele au servit drept dovadă a realizării livrărilor, deoarece au fost semnate de fiecare beneficiar în parte și colectate de organizația care a implementat activitatea. În baza listelor a fost identificat numărul total de pachete livrate în fiecare localitate/raion și numărul beneficiarilor finali care au primit acest ajutor.

3.1.6 Consultarea conținutului pachetelor alimentare cu un nutriționist

Nutriționiștii, în mare măsură, oferă consultații individuale. Însă, atunci când am prezentat lista cu produsele alimentare, am primit câteva recomandări utile. Aceste comentarii s-au referit în special la includerea mai multor boboase pentru a diversifica sursele de proteină și înlocuirea ceaiului în pliculețe cu infuzii, care oferă o calitate superioară. Pentru a evita riscul includerii unor produse dăunătoare, ușor perisabile și neadecvate categoriei de beneficiari țintă este binevenită consultarea unui nutriționist.

3.1.7 Includerea produselor de igienă și protecție împotriva infecțiilor

Componența pachetelor sociale nu a fost limitată doar la produsele alimentare. Pe lângă acestea, au fost incluse produse de igienă precum săpunul lichid și solid, pastă de dinți,

periuțe; dar și produse de protecție împotriva infectării, cum ar fi măști chirurgicale și dezinfectant. Aceste produse au contribuit la evitarea riscului de răspândire a virusului COVID-19 și au sporit capacitatea grupurilor vulnerabile de a se proteja de infectare.

3.1.8 Includerea listei cu componența pachetelor sociale

Beneficiarii nu ar ști ce produse sunt prevăzute pentru ei dacă nu ar exista o listă care să cuprindă componența fiecărui pachet social, volumul produsului și numărul de unități. Această listă a servit drept referință pentru beneficiari și a contribuit la sporirea transparenței lanțului de livrări. Fiecare pachet social a fost sigilat de către furnizor. Astfel, atât produsele, cât și lista cu componența pachetelor au rămas intacte.

3.1.9 Includerea pliantelor despre infecția COVID-19

Pe lângă listele cu componența produselor, în fiecare pachet social a fost inclus un pliant cu informații despre COVID-19. În baza datelor publicate de Organizația Mondială a Sănătății, au fost elaborate pliante care au dezmințit miturile/stereotipurile cu referire la COVID-19 și au oferit sfaturi utile de la experți privind modalitățile de prevenire a răspândirii virusului. Deoarece nu toți asistenții sociali și voluntarii care au livrat pachetele sociale aveau cunoștințe avansate despre infecție, aceste pliante au servit ca exemplu de referință pentru beneficiarii proiectului.

3.1.10 Selectarea unui spațiu potrivit pentru depozitarea pachetelor sociale

Pentru depozitarea pachetelor sociale se recomandă un loc uscat și ferit de lumină solară directă. Pentru a evita deteriorarea pachetelor este recomandabilă depozitarea lor pe o suprafață orizontală, fără amplasarea lor unul peste altul. Aceasta ar preveni spargerea nedorită a ambalajului sau deformarea unor produse incluse în pachet. Pentru a reduce consumul de motorină, a diminua uzura automobilelor și a reduce timpul de așteptare a beneficiarilor, este preferabil ca spațiul de depozitare să fie amplasat într-o zonă ușor accesibilă automobilelor, cât mai aproape de beneficiarii finali.

3.1.11 Igienizarea și respectarea procedurilor de livrare

Deoarece viteza de răspândire a virusului COVID-19 depinde în mare parte de măsurile de igienă, este absolut necesară respectarea acestora, în special în condiții de interacțiune cu beneficiari din grupuri cu risc sporit. Pe lângă respectarea sugestiilor de la pct. 3.1.1, este importantă evitarea oricărui contact fizic cu beneficiarii. În cazul necesității semnării listei de beneficiari, dezinfectarea pixului trebuie să fie executată până la și după semnare, atât pentru persoana din echipa de livrare, cât și pentru beneficiar. Pachetul social nu trebuie să fie transmis din mână în mână, ci amplasat lângă ușa beneficiarului. Deoarece persoanele vârstnice au obiceiul de a contacta fizic, se recomandă anunțarea din timp, prin canalele de comunicare disponibile, despre importanța păstrării distanței fizice.

3.1.12 Implicarea organizațiilor societății civile

Direcția Asistență Socială și Protecția Familiei (DASPF) nu are întotdeauna capacitatea de a organiza vizite la domiciliu și de a mobiliza un număr suficient de oameni pentru recepționarea și eventuala livrare a pachetelor sociale la beneficiari acasă. În acest context,

implicarea organizațiilor societății civile (OSC) poate juca un rol decisiv în buna desfășurare a procesului. În câteva dintre localitățile unde au avut loc livrări în cadrul proiectului „Răspuns prompt la COVID-19: Soluții pentru nevoile urgente ale persoanelor vulnerabile din Republica Moldova”, procesul a fost facilitat de către OSC-uri. Organizațiile, care sunt activ implicate în domeniul social, cunosc beneficiarii personal și pot cu ușurință identifica cele mai vulnerabile persoane din comunitatea în care activează.

3.1.13 Colaborarea cu autoritățile publice locale

În unele cazuri, livrările au fost efectuate de primarii localităților, însoțiți de asistenți sociali. Deschiderea din partea autorităților publice locale (APL) este esențială pentru a crea sinergii și a asigura conlucrarea între OSC-uri, DASP și echipa de implementare a proiectului. O colaborare eficientă între actorii respectivi poate, de asemenea, să contribuie la creșterea vizibilității proiectului și la sporirea impactului asupra comunității.

3.1.14 Acoperire geografică vastă

Livrările în cadrul proiectului au avut loc în raioanele Glodeni, Strășeni, Cahul, inclusiv în municipiile Bălți, Hâncești, orașele Sângerei, Vadul lui Vodă și localitățile Cobani, Lăpușna, Cimișeni, Molovata etc. Livrările, în mare parte, au acoperit toate zonele Republicii Moldova, ajungând la cei mai vulnerabili locuitori. Negocierea și buna comunicare în ceea ce ține de transport pot contribui la ușurarea procesului de livrare către punctele de recepționare și ulterior către beneficiarii finali.

3.1.15 Monitorizarea procesului de distribuție și a satisfacției beneficiarilor

Asigurarea implementării corecte a proiectului poate fi facilitată de un proces de monitorizare bine pus la punct. Unele metode eficiente de monitorizare ar fi: distribuția pachetelor împreună cu asistenții sociali pentru a observa procesul de livrare și respectarea normelor de igienă; apeluri telefonice la beneficiari pentru a depista eventualele încălcări în procesul de livrare; interviuri cu beneficiarii pentru a identifica gradul de satisfacție și utilitate a produselor și a pliantelor informative; rapoarte de monitorizare pentru identificarea părerilor beneficiarilor, constatarea a ceea ce funcționează și ce nu, și depistarea aspectelor care pot fi îmbunătățite.

4 Recomandări și lecții învățate

În procesul de livrare a pachetelor sociale, împreună cu asistenții sociali sau voluntarii din organizațiile neguvernamentale partenere în proiect, au fost identificate unele curențe și necorespunderi în procesul de livrare, dar și vizavi de informarea beneficiarilor despre pandemia COVID-19 și profilul celor care au beneficiat de asistență. Mai mult ca atât, au fost identificate cazuri în care beneficiarii erau în stare de ebrietate, alții țințiți la pat având un grad sever de dizabilitate sau persoane care nu aveau adăpost. În cazul acestor beneficiari, este necesară o abordare individuală, care ar permite accesul la ajutorul umanitar oferit. Implicarea comunității pentru a sprijini oamenii aflați în astfel de situații este binevenită, însă ar fi bine de identificat soluții sistemice care ar putea eficientiza gestionarea cazurilor dificile.

O valoare adițională pentru proiect au avut-o instruirea echipelor de livrare și crearea ghidului de distribuție. Aceste materiale au permis asistenților sociali și voluntarilor din organizațiile partenere să fie informați despre procesul de selectare a beneficiarilor, elaborarea listelor de distribuție, măsurile de prevenire a răspândirii virusului COVID-19 și organizarea procesului logistic de distribuție a pachetelor sociale. De asemenea, modelul listei de distribuție și cel al procesului-verbal au fost transmise partenerilor din timp.

O altă lecție importantă constă în insuficiența ajutorului oferit de autoritățile publice locale, DASPF, cât și din partea comunităților din diasporă, organizațiilor de caritate și a bisericilor. Bătrânii din localități o duc greu, în special dacă unica sursă de venit o reprezintă pensia sau alocațiile sociale în cazul persoanelor cu diverse grade de dizabilitate. În aceste circumstanțe, majoritatea beneficiarilor au fost foarte mulțumiți pentru ajutorul oferit, care ar putea să îi susțină pe o perioadă de la 2 la 6 luni, conform sondajului și a chestionarelor efectuate în rândul acestora.

4.1 Lecții învățate, sugestii și recomandări din procesul de monitorizare

Monitorizarea în cadrul proiectului a avut loc prin două modalități: pe parcursul livrării pachetelor sociale și monitorizare la telefon după ce livrarea a avut loc. În total, au fost efectuate 87 de chestionare cu beneficiari din diverse localități, care au pus în evidență aspecte ce pot fi îmbunătățite. Monitorizarea în timpul livrărilor a avut loc în 3 municipii și localități, după cum urmează: în Bălți, Lăpușna și Sângerei. În rezultat, după fiecare monitorizare au fost întocmite rapoarte care conțin comentarii, poze și un set de recomandări, pe care le-am sistematizat și prezentat mai jos.

4.1.1 Includerea produselor de igienă pentru fete și femei

Conform listelor de distribuție, majoritatea beneficiarilor sunt de genul feminin. În acest caz, având în vedere că pachetele livrate în cadrul proiectului trebuie să includă produse alimentare și nealimentare, ar fi fost logic să se ofere și produse sanitare pentru femei, ținând cont că această categorie de produse este, din păcate, destul de scumpă în Republica Moldova și nu toate fetele și femeile își permit să le cumpere.

4.1.2 Informarea beneficiarilor despre donator

Ar trebui să se pună mai mult accent pe comunicarea și informarea beneficiarilor despre donatorul care a finanțat aprovizionarea cu pachete sociale. Dat fiind faptul că pachetele sociale au fost oferite în cadrul proiectului „Răspuns prompt la COVID-19: Soluții pentru nevoile urgente ale persoanelor vulnerabile din Republica Moldova”, finanțat de Uniunea Europeană și implementat de PIN Moldova, ar trebui să se facă o distincție și o informare clară. S-a constatat că aplicarea logourilor pe pachetele sociale nu a fost suficientă și ar fi fost necesară informarea verbală a persoanelor, care au primit pachetele cu produse, despre donator și toți cei responsabili de livrare. Vizitele de monitorizare și sondajele telefonice au demonstrat că unii beneficiari nu au putut să exprime cine este donatorul, alții au menționat „Europa” (presupunem că se refereau la Uniunea Europeană). Niciunul dintre beneficiari nu a menționat PIN Moldova.

4.1.3 Diseminarea informațiilor despre COVID-19

Înainte de acțiunea de livrare a pachetelor sociale, echipele de livrare au fost instruite cu privire la modul în care să le explice beneficiarilor care sunt riscurile legate de COVID-19 și măsurile de protecție, într-un format accesibil și ușor de înțeles. În plus, în fiecare pachet social a fost pus la dispoziție un pliant privind măsurile de protecție împotriva COVID-19 (a se vedea mai jos în Figura 1). Din păcate, în timpul distribuirii în una din localități, reprezentantul echipei de livrare nu a oferit beneficiarilor nicio instrucțiune privind COVID-19. În mai multe rânduri, ofițerul MEAL de la PIN Moldova a deschis pachetul (cu acordul beneficiarului), a scos pliantul și a instruit persoana/membrii familiei cu privire la COVID-19 și la măsurile de protecție. Este dificil de a evalua în ce măsură informațiile au fost utile pentru beneficiari, având în vedere că multe persoane sunt reticente referitor la COVID-19 sau nu intenționează să se vaccineze.

Figura 1. Pliant informativ despre COVID-19

Noul virus COVID-19 a afectat milioane de oameni din foarte multe țări!

Oamenii spun diferite lucruri despre acest virus, însă este important să știi ce este adevărat și ce nu, în baza informațiilor verificate de cercetători și explicate de Organizația Mondială a Sănătății. Iată ce trebuie să ții minte!

Vitamine	Vitaminele nu te pot trata de COVID-19.
Antibiotice	COVID-19 este un virus, nu o bacterie, iar antibioticele nu te ajută să lupți cu virusul.
Vârstă	Oricine se poate infecta, indiferent de vârstă. Să ne protejăm toți de COVID-19!
Piper iute	Nici mâncarea iute, nici usturoiul nu te ajută să previi infectarea sau să te tratezi de COVID-19.
Duș fierbinte	Dacă faci o baie sau duș fierbinte, aceasta nu te protejează împotriva COVID-19.
Vreme rece	Temperaturile scăzute, vremea rece nu pot distruge virusul COVID-19.

Cum te poți infecta sau îmbolnăvi de COVID-19?

Virusul COVID-19 se răspândește prin picăturile mici, care se formează atunci când o persoană bolnavă tușește, strănută sau vorbește prea aproape de tine. De asemenea, te poți infecta dacă atingi suprafețe pe care au ajuns aceste picături (cum ar fi mânere de la uși, mese, bare din autobuze), iar apoi atingi ochii, nasul și gura înainte ca să te speli pe mâini.

Ce sfaturi ne dau specialiștii ca să nu ne molipsim?

- Fiți atenți dacă alături sunt persoane care par să aibă simptome de răceală!
- Spălați-vă des pe mâini cu apă și săpun!
- Dacă vă simțiți rău, apelați medicul!
- Păstrați distanța de cel puțin 1,5 metri față de alții!
- Folosiți dezinfectant atunci când nu aveți acces imediat la apă și săpun!
- Purtați masca de protecție!

Acest pliant a fost elaborat cu susținerea financiară a Uniunii Europene. Conținutul acestuia ține doar de responsabilitatea People in Need Moldova și nu reflectă neapărat viziunea Uniunii Europene.

Atenție: Dacă aveți comentarii, plângeri, sugestii privind activitatea echipei People in Need Moldova sau doriți să vă exprimați opinia despre ceea ce face organizația în localitatea voastră, vă puteți adresa la numărul de telefon +373 60 98 99 05 sau prin e-mail la cfrn.moldova@peopleinneed.cz. Toate apelurile și mesajele vor fi tratate confidențial!

Proiectul „Răspuns prompt la COVID-19: Soluții pentru nevoile urgente ale persoanelor vulnerabile din Republica Moldova”

Acest proiect este finanțat de Uniunea Europeană

Implementat de PIN

4.1.4 Intoxicarea cu alcool a unor beneficiari

În timpul livrării pachetelor sociale și în procesul de postmonitorizare, au fost identificați beneficiari în stare de ebrietate. În primul caz, era o mamă a trei fete, care era vizibil intoxicată cu alcool. În aceste circumstanțe, din păcate, nu s-a luat nicio măsură, deoarece echipa PIN Moldova nu știa până unde personalul PIN poate interveni în asemenea situații. În al doilea caz, potrivit asistentului social, beneficiarul suferă de alcoolism. Astfel, apar două întrebări: 1) trebuie de clarificat dacă PIN/donatorul/echipa de livrare acceptă persoane dependente de alcool ca beneficiari ai proiectului; și 2) cum ar trebui să acționeze personalul PIN Moldova/echipa de livrare în astfel de contexte, în ceea ce privește realizarea chestionarului/interviului, informarea autorităților competente, verificarea dacă sunt implicați minori și acordarea de sprijin/asistență psihologică beneficiarului respectiv.

4.1.5 Asistența este furnizată într-un mod sigur, accesibil și responsabil

Echipa de livrare distribuie pachetele sociale în conformitate cu lista de beneficiari, care conține următoarele secțiuni: numele și prenumele beneficiarului, vârsta, adresa, numărul de telefon, numărul de membri ai familiei, numărul de pachete, descrierea condiției sociale a familiei, semnătura pentru primirea pachetelor și semnătura pentru consimțământul de a face fotografii, în scopul raportării. După primirea pachetelor, beneficiarii semnează listele de distribuție pentru a confirma livrarea. Livrarea se realizează cu respectarea normelor epidemiologice. Echipa de livrare este compusă, de obicei, din 2 persoane, ceea ce face ca livrarea să fie mai operativă și să maximizeze rezultatele. Cu toate acestea, în una din localități, livrarea a fost efectuată de o singură persoană, care în același timp era șoferul și persoana care distribuia pachetele, ceea ce a făcut ca procesul să fie greoi și epuizant din punct de vedere logistic. De mai multe ori, managerul de proiect a trebuit să intervină pentru a ajuta la descărcarea pachetelor, ce cântăresc 20 de kg fiecare, în curțile beneficiarilor. Toate pachetele cu alimente au fost livrate la domiciliu pentru a evita orice adunări de oameni, din cauza restricțiilor epidemiologice impuse de COVID-19, sau a crea neplăceri beneficiarilor, care sunt în majoritate femei, persoane în vârstă, persoane cu dizabilități sau foarte sărace, pentru a-și permite un vehicul care să transporte pachetul de 20 de kg.

4.1.6 Satisfacția pentru asistența oferită

Beneficiarii au fost mulțumiți de pachetele alimentare deoarece acestea au răspuns celor mai acute nevoi ale acestora, sprijinul a fost imediat și a acoperit coșul de consum pe o perioadă cuprinsă între 2 și 6 luni (conform sondajului). Majoritatea beneficiarilor fac parte din grupuri foarte vulnerabile și sărace, pentru care singura sursă de venit este pensia, salariul din munca sezonieră sau veniturile neoficiale.

4.1.7 Livrarea imediată a pachetelor sociale

Proiectul a fost conceput pentru a răspunde cu promptitudine nevoilor celor mai vulnerabili. În toate localitățile, distribuția către beneficiarii finali a început în aceeași zi în care s-a făcut livrarea pachetelor sociale. În mai multe localități, echipa PIN Moldova a participat în procesul de distribuție, completând chestionare cu beneficiarii și observând procesul de livrare și informare a beneficiarilor.

4.1.8 Sprijin din partea comunității

Unii dintre beneficiari au menționat că primesc uneori sprijin din partea diasporei moldovenești, a organizațiilor locale de caritate, a bisericilor și a comunității.

4.1.9 Persoane cu dizabilități grave

Unii dintre beneficiari au un grad sever de dizabilitate și sunt imobilizați sau chiar și-au pierdut complet vederea, fapt ce nu oferă claritate despre cum vor putea folosi obiectele și produsele din pachetele care au fost livrate. Se presupune că vecinii, rudele sau asistenții sociali i-au ajutat în acest sens.

4.1.10 Sprijin din partea structurilor de asistență socială

Beneficiarii primesc sprijin din partea Direcției de Asistență Socială și Protecția Familiei cel puțin o dată pe an, în perioada rece a anului, în cadrul programului „APRA = Ajutor Social pentru Perioada Rece a Anului”.

4.1.11 Pachete sociale distribuite în afara listelor de beneficiari

Au fost identificate câteva cazuri în care unii beneficiari au primit mai puține pachete sociale. De exemplu, în loc să primească 2 pachete, conform listei de distribuție, beneficiarul a primit unul. Asistentul social a explicat că unele persoane din comunitate s-au plâns la DASPF sau la primărie că nu au primit pachete sociale și că se simt discriminate. Pentru a evita orice scandal, asistenții sociali au fost nevoiți să redirectioneze unele pachete sociale către familiile reclamante. În acest sens, a fost întocmită o listă de distribuție separată. Ofițerul MEAL de la PIN Moldova a identificat cel puțin 3 cazuri în care beneficiarii au primit mai puține pachete sociale decât era specificat inițial în lista de distribuție.

4.1.12 Pachete sociale pentru persoanele fără adăpost

Mai mulți beneficiari din sate sunt persoane fără adăpost, care nu dispun de echipamente pentru a găti, nu au curent electric, nu au condiții sanitare și posibilitate să prepare bucate. Într-un caz, pachetul alimentar a fost preluat de vecinul care îi ajuta pe cei fără adăpost cu produse și prepararea bucatelor.

Anexa 1

Proiectul „Răspuns prompt la COVID-19: Soluții pentru nevoile urgente ale persoanelor vulnerabile din Republica Moldova”



Acest proiect este finanțat
de Uniunea Europeană



Implementat de PIN

Nr.	Beneficiar (Nume, prenume)	Vârsta	Adresa	Telefon	Nr. membrilor de familie care locuiesc împreună, numele și vârsta lor	Nr. de pachete (1 pachet pentru fiecare 3 membri)	Comentariu	Semnă- tura pentru recep- ționare	Semnă- tura pentru poze
1	<i>Exemplu: Mihai Lazar</i>	<i>64 ani</i>	<i>Ion Creangă 31, ap. 10</i>	<i>0681423 11</i>	<i>4 membri: Alisa Lazar – 62 ani, Ion Lazar – 44 ani, Aliona Lazar – 38 ani</i>	2	<i>Membrii familiei sunt șomeri din cauza pandemiei și nu au surse de existență</i>		

Persoana care a distribuit pachetele sociale:

Numele și prenumele:

Funcția și instituția:

Semnătura

.....



Atenție: Dacă aveți comentarii, plângeri, sugestii privind activitatea echipei People in Need Moldova sau doriți să vă exprimați opinia despre ceea ce face organizația în localitatea voastră, vă puteți adresa la numărul de telefon **+373 60 98 99 05** sau prin e-mail la [**cfm.moldova@peopleinneed.net**](mailto:cfm.moldova@peopleinneed.net).
Toate apelurile și mesajele vor fi tratate **confidențial!**

Această publicație a fost elaborată cu suportul financiar al Uniunii Europene. Conținutul acesteia reprezintă responsabilitatea exclusivă a proiectului „Răspuns prompt la COVID-19: Soluții pentru nevoile urgente ale persoanelor vulnerabile din Republica Moldova”, finanțat de Uniunea Europeană. Conținutul publicației aparține autorilor și nu reflectă în mod neapărat viziunea Uniunii Europene.