

Activitatea serviciilor sociale la nivel de comunitate în contextul pandemiei COVID-19

În contextul pandemiei COVID-19, **acțiunile de protecție socială a populației și modul de prestare a serviciilor sociale urmează să fie adaptat** astfel încât să contribuie la prevenirea răspândirii virusului, în special în raport cu grupurile vulnerabile care pot fi afectate mai mult în consecința actualelor schimbări, izolării la domiciliu, incapacității generării de venituri, învățământului la distanță etc.

Totodată, situația actuală poate provoca anxietate, stres și emoții negative, agresivitate, comportamente de risc și consum de alcool și substanțe, în mare parte amplificate de distanțarea socială.

Funcționarea autorităților, organizațiilor și prestatorilor de servicii sociale care au atribuția de a susține populația vulnerabilă este afectată de imposibilitatea contactului direct cu acestea și deplasării la domiciliu. În contextul acestor provocări prestatorii de servicii, managerii de servicii sociale și autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi și al doilea au nevoie de ghidare pentru a asigura eficiența intervențiilor.

Mai jos sunt listate prevederile Comisiei pentru situații excepționale a Republicii Moldova cu referință la protecția socială a populației, în special a grupurilor vulnerabile și un șir de măsuri care ar eficientiza prestarea nemijlocită a serviciilor la nivel de comunitate.

Declararea Stării de urgență în legătură cu pandemia COVID-19 a fost aprobată la 17.03.20¹, ceea ce presupune nemijlocit mobilizarea tuturor autorităților publice centrale și locale, prestatorilor de servicii publice și privați, inclusiv a serviciilor sociale² și a întregii populații.

În conformitate cu cadrul legal actual privind regimul de urgență³ și **introducerea regimului de carantină** (art.20- d) instituțiile și organizațiile prestatoare de servicii sociale trebuie să respecte un șir de măsuri sanitaro-epidemice obligatorii și să își ajusteze modul de funcționare pentru a contribui la prevenirea și lichidarea consecințelor impuse de această situație (art. 20 - e, f). În același timp există și prevederi cu referire la implicarea populației în procesul de prestare a serviciilor de interes public pentru susținerea persoanelor afectate (art. 27, p. 3) fiind astfel încurajate activități de mobilizare a membrilor comunității în susținerea persoanelor vulnerabile în contextul pandemiei, în special persoanele cu boli cronice, boli netransmisibile și persoane vârstnice, familiile care se întrețin din venituri sporadice, persoanele care locuiesc singure, etc.

La nivel de comunitate autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi vor implica asistenții sociali comunitari, lucrătorii sociali și voluntari din rîndul populației în

¹ Hotărârea Parlamentului privind declararea stării de urgență în RM pentru perioada 17 martie-15 mai 2020;

² Dispoziția CSE a RM nr.1, din 18.03.20, punct 11;

³ Legea privind regimul stării de urgență, de asediu și de război (nr.212-XV din 24.06.20);

asigurarea livrării/distribuirii produselor de primă necesitate persoanelor defavorizate din localitate. Autoritățile administrației publice locale în asemenea cazuri sunt responsabili de asigurarea acestora cu produsele de protecție necesară (măști, mănuși, etc.)⁴.

Pentru a asigura **protecția socială a populației** în contextul prevenirii infectării, prestațiile sociale **pentru persoanele asigurate** urmează să fie transferate de Casa Națională de Asigurări Sociale pe conturile bancare, începând cu 01.04.20 (indemnizațiile pentru familiile cu copii, pentru maternitate și paternitate și pentru incapacitate temporară de muncă).⁵ Iar pe perioada regimului de urgență termenele de acordare a tuturor prestațiilor sociale nu expiră, fiind extinse până la sfârșitul acestei perioade⁶.

În relație cu **protecția socială a grupurilor vulnerabile**, Poșta Moldovei și subdiviziunile acesteia vor fi implicate în distribuirea la domiciliu a pensiilor și alocațiile de stat **pentru persoanele vârstnice**, iar **beneficiarii celorlalte plăți sociale** le vor putea ridica de la oficiile poștale, indiferent de viza de reședință și domiciliul persoanei⁷. Pentru a asigura continuitatea procesului de deservire a tuturor beneficiarilor de plăți sociale (suport financiar, suport unic, ajutor social și ajutor social pentru perioada rece a anului) Casa Națională de Asigurări Sociale va asigura transmiterea listelor de plată și transferul mijloacelor către oficiile poștale (în primele zile ale lunii)⁸.

Pentru **persoanele cu dizabilități cărora le expiră termenul gradului de dizabilitate** în perioada stării de urgență, acesta se prelungește din oficiu de către Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă până la ridicarea stării de urgență⁹, iar plata pensiilor și prestațiilor este asigurată¹⁰.

Adițional pentru susținerea persoanelor fără un loc de muncă în perioada stării de urgență, inclusiv celor revenite de peste hotare, înregistrarea la subdiviziunile teritoriale pentru ocuparea forței de muncă pentru obținerea statutului de șomer și solicitarea ajutorului de șomaj are loc la distanță prin poșta din raza teritorială sau în format electronic¹¹. Ajutorul de șomaj lunar în perioada de urgență constituie 2775 lei, chiar dacă nu au stagiul de cotizare necesar pentru a beneficia de ajutor de șomaj. Pot solicita ajutorul de șomaj și persoanele care au statut de șomer dar nu beneficiază de ajutor. Pentru cei ce deja beneficiază de ajutor de șomaj le va fi recalculată și compensată diferența.

⁴ Dispoziția CSE a RM nr.6 din 26.03.20, Anexa 1, Instrucțiune privind regimul de urgență, punct 6;

⁵ Dispoziția CSE a RM nr.3 din 23.03.20, punct 15;

⁶ Dispoziția CSE a RM nr.6 din 26.03.20, punct 13;

⁷ Dispoziția CSE a RM nr.3 din 23.03.20, punct 16;

⁸ Dispoziția CSE a RM nr.3 din 23.03.20, punct 17;

⁹ Dispoziția CSE a RM nr.10 din 31.03.20, punct 18;

¹⁰ Dispoziția CSE a RM nr.10 din 31.03.20, punct 19;

¹¹ Adresele și lista telefoanelor de contact alte ATOFM, <https://msmps.gov.md/ro/content/informatii-privind-masurile-de-sustinere-populatiei-pe-durata-starii-de-urgenta>, <http://www.anofm.md/network/agency>, <http://www.anofm.md/files/elfinder/Lista%20telefoanelor%20de%20contact%20%20a%20subdiviziunilor%20teritoriale%20pentru%20ocuparea%20for%20C8%9Bei%20de%20munc%C4%83.pdf>;

Instituțiile de asistență socială la un nivel cu instituțiile medico-sanitare nu încetează activitatea, activând în regim adaptat cu asigurarea măsurilor de protecție a angajaților, inclusiv și în perioada când toate unitățile din sectorul bugetar nu activează¹².

Pentru a asigura respectarea prevederilor Codului Muncii, **MSMPS a formulat un șir de recomandări**, toți angajatorii trebuie să asigure măsurile preventive de securitate și sănătate în muncă sub toate aspectele, începând cu ajustarea modului de funcționare la distanță, cu utilizarea telecomunicațiilor și tehnologiilor informaționale, suspendarea audiențelor și transmiterea cererilor prin telefon sau mail, diminuarea timpului de așteptare pentru evitarea aglomerațiilor dacă nu este posibilă comunicarea prin telefon, păstrarea distanței fizice (cel puțin 1 metru), igienizarea și aerisirea spațiilor de muncă. În cazul în care contactul cu beneficiarii este inevitabil angajatorul este obligat să asigure toate măsurile de protecție și echipamentul necesar¹³.

Recomandări pentru activitatea Serviciului Asistență Socială Comunitară

În contextul prestării serviciilor sociale primare, monitorizării situației persoanelor aflate în servicii sociale primare și specializate, precum și prevenirii răspândirii infecției cu COVID-19 se recomandă adaptarea activității asistentului social comunitar la starea de urgență.

Astfel, asistentul social comunitar va activa în principiu din birou și va realiza ieșiri în comunitate, doar în cazul implicării în activități comunitare sau în situații de urgență:

1. va contacta telefonic beneficiarii curenți ai serviciilor sociale primare și specializate, precum și persoanele aflate la evidență, în baza registrelor existente, pentru a verifica situația, va oferi suport psiho-emoțional și va identifica necesitățile curente, va oferi informații despre infecția COVID-19, precum și măsuri de protecție și prevenire a infectării, va oferi datele de contact pentru servicii de suport în caz de necesitate în perioada stării de urgență;

2. va realiza vizite în familii în cazurile cu risc înalt și mediu, unde sunt necesare acțiuni de prevenire și protecție de abuz și violență, cu asigurarea măsurilor de protecție necesare (echipament de protecție personal costume, mănuși, mască, etc.);

3. va asigura intervenția la domiciliul beneficiarului în situații dificile sau cu caracter de urgență;

4. va iniția identificarea persoanelor care au nevoie de suport prin activități de mobilizare a membrilor comunității (verificarea situației vecinilor, în special persoanelor

¹² Dispoziția CSE a RM nr.6 din 26.03.20, punct 3;

¹³ Recomandările Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale în vederea asigurării protecției social-economice și a securității și sănătății în muncă a salariaților în contextul situației epidemiologice din țară, <https://msmps.gov.md/ro/content/recomandarile-ministerului-sanatatii-muncii-si-protectiei-sociale-vederea-asigurarii>;

în vârstă sau familii cu grad sporit de vulnerabilitate), aplicarea codurilor (ex: afișarea în geam la poartă a unui prosop în caz de necesitate de suport);

5. va acorda suport autorităților administrației publice locale, precum și va organiza distribuirea coletelor cu produse alimentare și/sau prânzuri calde;

6. va implica ONG-urile și practicienii pentru a coordona suportul psiho-emoțional al copiilor, adolescenților și persoanelor adulte și vârstnici;

7. va informa, reprezentanții sectoriali și serviciile disponibile local, inclusiv ONG-uri, organizații religioase și voluntari, membrii comunității despre modalitatea de referire a persoanelor care au nevoie de suport (date de contact, inclusiv numărul de telefon, rețele de socializare, adrese electronice);

8. va comunica cu autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi, reprezentanții sectoriali și serviciile disponibile local, inclusiv ONG-uri, organizații religioase și voluntari, pentru a organiza asistența necesară;

9. va organiza procesul de informare și depunere a cererilor pentru asistență socială (cereri pentru acordarea ajutorului social, cereri pentru acordarea Serviciului social de suport monetar pentru familiile/persoanele defavorizate, Serviciului social de sprijin familial pentru familiile cu copii, etc). În acest sens:

- a. va coordona cu actorii locali, agenții economici plasarea în spații vizibile a cererilor de solicitare a asistenței sociale (în magazine, oficiul poștal, centrul medicilor de familie, la intrare în primărie, etc.);
- b. va plasa la spații vizibile datele de contact (nr. telefon, email) la care beneficiarii vor putea apela pentru consultații privind acordarea măsurilor de asistență socială;

Cererile de asistență socială completate vor fi transmise asistentului social comunitar prin intermediul cutiei poștale amplasate la intrarea în primărie, etc.

10. va contacta telefonic sau prin rețele de socializare îngrijitorii (cazuri în care copii sunt lăsați în îngrijirea familiilor extinse) și din plasament (asistență parentală profesionistă, case de copii de tip familie);

11. va contacta managerii Centrelor de plasament pentru a verifica situația beneficiarilor (copii, persoane cu dizabilități, vârstnici).

Supervizare și prevenirea arderii profesionale, se recomandă intensificarea suportului prin rețeaua existentă de supervizare on-line și analiza procesului de asistență a cazurilor și întrebărilor sau provocărilor realizării asistenței la distanță.

1. va contacta colegii asistenți sociali comunitari/supervizorii pentru schimb de experiență și a discuta modalitatea de soluționare a anumitor situații în lucrul cu cazurile;

2. va solicita suportul supervisorului / managerul serviciului asistență socială comunitară va anunța dacă se simte obosit, frustrat sau supra solicitat de situația creată;

3. va solicita telefonic suportul specializat din partea unui psiholog (asistență psihologică disponibilă în cadrul ANSP¹⁴ (tel. 080012300), grup de psihologi calificați care prestează servicii de voluntariat¹⁵).

În comun cu autoritatea administrației publice locale de nivelul întâi vor fi identificate modalități de suport la domiciliu a persoanelor și familiilor cu copii fără venituri, persoane vârstnice, persoane cu dizabilități care nu pot să își asigure strictul necesar în special asigurarea cu produse alimentare, medicamente, etc.

Organizarea alimentației sau distribuirii produselor alimentare la domiciliu

1. Autoritatea administrației publice locale de nivelul întâi în comun cu reprezentanții sectoriali vor identifica surse pentru eliberarea alimentelor din cadrul instituțiilor publice existente (vârstnici, persoane după trame, sau accident vascular, etc);

2. Implicarea voluntarilor în distribuirea pachetelor alimentare sau prânzurilor cu respectarea regulilor de protecție (echipament de protecție, igiena mâinilor și a distanței sociale).

Recomandări pentru activitatea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu

Lucrătorul social va informa beneficiarul despre măsurile de protecție și prevenire a infectării cu COVID-19.

Protecția lucrătorului social în prestarea Serviciului,

1. va aplica măsurile standard de precauție¹⁶:
 - a. igiena mâinilor;
 - b. igiena respiratorie;
 - c. utilizarea echipamentelor de protecție personală în conformitate cu evaluarea riscurilor;
2. va schimba echipamentul după fiecare vizită;
3. la finalizarea zilei de muncă, lucrătorul social va spăla în regim obișnuit haina de lucru;
4. va aerisi încăperea și va aplica igienizarea sporită a spațiului;

¹⁴ Asistență psihologică în cadrul ANSP, <https://ansp.md/index.php/cetatenii-care-apeleaza-la-linia-verde-a-ansp-vor-putea-beneficia-de-consiliere-psihologica-in-legatura-cu-pandemia-covid-19/>

¹⁵ Psihologi calificați care prestează servicii de voluntariat, <https://ansp.md/index.php/contacte/> 080012300;

¹⁶ Ordinul Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale nr. 388 din 10.04.2020 privind prevenirea și controlul COVID-19 în instituțiile medico-sanitare și rezidențiale cu îngrijiri pe termen lung. https://msmps.gov.md/sites/default/files/ordin_nr_388_din_10.04.20_instructiune_prevenire_codiv.pdf

5. la intrarea în casă va fi pus un preș udat în abundență cu soluție de clor, pentru dezinfectarea tălpii încălțăminte;
6. va spăla mâinile sau va aplica dezinfectant după fiecare vizită;
7. va procura produsele alimentare și produsele industriale de la cele mai apropiate puncte de vânzare;
8. va petrece mai puțin timp la domiciliul beneficiarului;
9. la spălarea hainelor beneficiarului, lucrătorul social va purta mănuși de protecție, iar hainele se vor spăla în regim obișnuit.
10. Pentru asigurarea alimentației beneficiarilor, se recomandă autorităților administrației publice locale de nivelul întâi, să identifice posibilități pentru a distribui alimente la domiciliul acestora.

Supervizare și prevenirea arderii profesionale, se recomandă intensificarea suportului prin platforme on-line de comunicare (supervizare și analiza procesului de asistență a cazurilor și întrebărilor sau provocărilor realizării asistenței la distanță).

a) va contacta colegii lucrători sociali pentru schimb de experiență și a discuta modalitatea de soluționare a anumitor situații în lucrul cu cazurile;

b) va solicita suportul asistentului social comunitar / managerul Serviciului îngrijire socială la domiciliu și va anunța dacă se simte obosit, frustrat sau supra solicitat de situația creată;

c) va solicita telefonic suportul specializat din partea unui psiholog (asistență psihologică disponibilă în cadrul ANSP¹⁷ (tel. 080012300), grup de psihologi calificați care prestează servicii de voluntariat¹⁸).

Organizarea alimentației sau distribuirii produselor alimentare la domiciliu

Autoritatea administrației publice locale de nivelul întâi în comun cu organizațiile societății civile vor identifica surse pentru eliberarea alimentelor din cadrul instituțiilor publice existente, alimentația din instituțiile de învățământ poate fi redirecționată către familii cu copii și vârstnici sub formă de pachete alimentare sau prânzuri calde pentru persoanele dependente (vârstnici, persoane după trame, sau accident vascular, etc);

Implicarea voluntarilor în distribuirea pachetelor alimentare sau prânzurilor cu respectarea regulilor de protecție (echipament de protecție, igiena mâinilor și a distanței sociale).

¹⁷ Asistență psihologică în cadrul ANSP, <https://ansp.md/index.php/cetatenii-care-apeleaza-la-linia-verde-a-ansp-vor-putea-beneficia-de-consiliere-psihologica-in-legatura-cu-pandemia-covid-19/>;

¹⁸ Psihologi calificați care prestează servicii de voluntariat, <https://ansp.md/index.php/contacte/> 080012300;