

**PECULIARITIES OF PROVIDING SOCIAL ASSISTANCE SERVICES IN THE
CONTEXT OF THE COVID-19 PANDEMIC.**

**PARTICULARITĂȚILE OFERIRII SERVICIILOR DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ÎN
CONTEXTUL PANDEMIEI COVID-19.**

*Carata Dumitru, doctor în științe medicale, conferențiar universitar,
catedra Asistență Socială, UPS „Ion Creangă”.*

*Carata Dumitru, doctor of medical sciences, associate professor,
Department of Social Assistance, UPS „Ion Creanga”.*

ORCID: 0000-0001-8148-0656

***Summary:** The actions of social protection of the population and the provision of social services have been adapted so that it is possible to help prevent the spread of the virus, especially in relation to vulnerable groups that may be more affected by current changes, isolation at home, disability income generation, distance learning, etc.*

***Key-words:** COVID-19 pandemic, social assistance, mode of operation, sanitary-epidemic measures.*

Conform recomandărilor Agenției Naționale „Asistență Socială” din cadrul Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, în contextul pandemiei COVID-19, acțiunile de protecție socială a populației și modul de prestare a serviciilor sociale au fost adaptate astfel încât este posibil 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. [1]

Printre problemele cu care se confruntă serviciile sociale se numără reducerea sau chiar suspendarea activității centrelor de zi și limitarea mobilității în teritoriu a lucrătorilor din domeniu, mai ales având în vedere lipsa materialelor corespunzătoare de protecție. [4483]

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.

În conformitate cu cadrul legal actual privind regimul de urgență 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.

Pentru a asigura respectarea prevederilor Codului Muncii, Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale 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 necesar. [4]

În contextul prestării serviciilor sociale primare, monitorizării situației persoanelor aflate în servicii sociale primare și specializate, precum și prevenirii răspândirii infecției cu COVID-19 Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale 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).

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 ONGuri, 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). [5]

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. Din aceste considerente Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale emite ordinul nr. 388 din 10.04.2020 privind prevenirea și controlul COVID-19 în instituțiile medico-sanitare și rezidențiale cu îngrijiri pe termen lung. [..2]

În comun cu autoritatea administrației publice locale de nivelul întâi au fost 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:

- va aplica măsurile standard de precauție;
- igiena mâinilor;
- igiena respiratorie;
- utilizarea echipamentelor de protecție personală în conformitate cu evaluarea riscurilor;
- va schimba echipamentul după fiecare vizită;
- la finalizarea zilei de muncă, lucrătorul social va spăla în regim obișnuit haina de lucru;
- va aerisi încăperea și va aplica igienizarea sporită a spațiului;
- la intrarea în casă va fi pus un preș udat în abundență cu soluție de clor, pentru dezinfectarea tălpii încălțăminte;
- va spăla mâinile sau va aplica dezinfectant după fiecare vizită;
- va procura produsele alimentare și produsele industriale de la cele mai apropiate puncte de vânzare;
- va petrece mai puțin timp la domiciliul beneficiarului;
- la spălarea hainelor beneficiarului, lucrătorul social va purta mănuși de protecție, iar hainele se vor spăla în regim obișnuit.

Pentru asigurarea alimentației beneficiarilor, sa recomandat autorităților administrației publice locale de nivelul întâi, să identifice posibilități pentru a distribui alimente la domiciliul acestora. [..2]

În contextul acestor provocări prestatorii de servicii, managerii de servicii sociale și autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi și al doilea au avut 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 17.03.20, ceea ce presupune:

- Nemijlocit mobilizarea tuturor autorităților publice centrale și locale, prestatorilor de servicii publice și privați, inclusiv a serviciilor sociale și a întregii populații. (art. 20 - e, f. Hotărârea Parlamentului privind declararea stării de urgență în RM pentru perioada 17 martie-15 mai 2020;)
- 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. (Dispoziția CSE a RM nr.1, din 18.03.20, punct 11;).
- La nivel de comunitate autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi vor implica asistenții sociali comunitari, lucrătorii sociali și voluntari din rîndul populației în 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.). (Legea privind regimul stării de urgență, de asediu și de război (nr.212-XV din 24.06.20);).
- 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). (Dispoziția CSE a RM nr.6 din 26.03.20, Anexa 1, Instrucțiune privind regimul de urgență, punct 6;),
- Iar pe perioada regimului de urgență termenele de acordare a tuturor prestațiilor sociale nu expiră, fiind extinse până la sfârșitul acestei perioade. (Dispoziția CSE a RM nr.3 din 23.03.20, punct 15;).
- 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 persoanei. (Dispoziția CSE a RM nr.6 din 26.03.20, punct 13;).
- 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). (Dispoziția CSE a RM nr.3 din 23.03.20, punct 16;).
- 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 urgență. (Dispoziția CSE a RM nr.3 din 23.03.20, punct 17;),
- Iar plata pensiilor și prestațiilor este asigurată (Dispoziția CSE a RM nr.10 din 31.03.20, punct 18;).
- Adicional 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 electronic. (Dispoziția CSE a RM nr.10 din 31.03.20, punct 19;).

- 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. (Adresele și lista telefoanelor de contact alte ATOFM.). [4]

Categoriile cele mai afectate de măsurile de prevenire a COVID-19 sunt: copiii provenind din familii care trăiesc în sărăcie; copiii ai căror părinți sunt plecați la muncă în străinătate; copii care trăiesc în locuințe supraaglomerate; copiii cu dizabilități și persoanele vârstnice, afectate de reducerea activității medicilor de familie în comunități, dar și de diminuarea contactelor sociale. [4483]

Datele empirice în urma izbucnirii epidemiilor precedente de boli infecțioase indică că riscurile existente privind protecția copiilor sunt amplificate, iar altele noi apar în rezultatul epidemiei, inclusiv datorită consecințelor socio-economice ale măsurilor de prevenție și control.

Unii copii sunt expuși unui risc sporit în aceste circumstanțe, în special cei lipsiți de îngrijirea parentală/în familie, cei expuși riscului de a fi separați de familie, cei aflați în îngrijire alternativă și cei care au părăsit recent serviciile de îngrijire alternativă. [6]

Pentru a preveni separarea copiilor de familie și a proteja copiii aflați în îngrijire în familie este necesar să :

- Oferim cunoștințe familiilor, îngrijitorilor și copiilor privind modalitățile de prevenire a răspândirii COVID-19, inclusiv în condiții cu acces limitat la apă/săpun și punem la dispoziția lor resurse, cum ar fi truse de igienă, și ne asigurăm că cunoștințele și resursele sunt accesibile pentru copiii și/sau părinții cu dizabilități.
- Difuzăm mesaje de incluziune a persoanelor cu dizabilități privind îngrijirea personală, sănătatea mintală și asistența psihosocială.
- Atragem o atenție deosebită pentru a asigura că mesajele sunt accesibile pentru persoanele cu dizabilități.
- Recunoaștem riscurile sporite de sănătate pentru adulții în vârstă, ne asigurăm că celor care îngrijesc copiii li se acordă prioritate în oferirea de sprijin și resurse.
- Încurajăm și ajutăm familiile să planifice cine va avea grijă de copii în cazul în care părintele sau îngrijitorul se va îmbolnăvi sau va trebui să îngrijească de un membru de familie bolnav, și încurajăm membrii de familie și rudele să ofere sprijin la distanță, utilizând tehnologiile disponibile.
- Înlăturăm barierele care blochează accesul la beneficii prin eliminarea condiționalității legate de transferul remitențelor și promovăm accesul la fondurile bănești în afara locului obișnuit de reședință a populației.
- Informăm familiile, profesorii, lucrătorii din domeniul sănătății și alți lucrători comunitari cum să identifice și să reacționeze la copiii cu nevoi sporite de protecție și la cei expuși unui risc înalt de a fi separați de familie, inclusiv cei cu dizabilități, din cauza decesului sau îmbolnăvirii în familie.
- Lucrătorii din serviciile sociale ar trebui să ofere asistență continuă și să monitorizeze, prin contact regulat telefonic sau alt contact virtual, copiii, despre care deja se cunoștea înainte de pandemie că erau în situație de risc de separare de familie.
- Conlucrăm cu liderii comunitari, inclusiv liderii religioși, pentru a combate stigmatizarea și zvonurile despre COVID-19 și cei care sunt bolnavi, au fost expuși sau au depășit boala și pentru a

le oferi sprijin în diseminarea informațiilor de bază despre simptomele, căile de transmitere și convalescență (folosind radioul, megafonul/rețelele sociale etc.).

- Identificăm și includem copiii și familiile de migranți, refugiați, apatrizi și persoane strămutate intern, inclusiv pe cei care nu au acte, în acțiunile prioritate principale, cum ar fi accesul la serviciile de sănătate pentru prevenție, tratament și testare, programele de protecție socială, diseminarea informațiilor accesibile copiilor și mecanismele de referire, inclusiv asistența online, în cazul în care este posibil. [6]

Evident că profesia de asistent social și de lucrător social este foarte și foarte importantă la moment, ei sunt acei oameni invizibili care fac o muncă enormă pentru societate, inclusiv pentru persoanele social-vulnerabile precum persoanele în vârstă, victimele violenței în familie, persoanele cu dizabilități, copiii în situații de risc.

Perioada stării de urgență este foarte dificilă și pentru asistenții și lucrătorii sociali. Imposibilitatea în unele cazuri de a ajuta clienții din cauza pandemiei deseori provoacă simptome „arderii” profesionale. Pentru a preveni aceasta stare 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).
- contactarea colegilor, lucrătorilor sociali pentru schimb de experiență și a discuta modalitatea de soluționare a anumitor situații în lucrul cu cazurile;
- solicitarea suportului asistentului social comunitar / managerul Serviciului îngrijire socială la domiciliu și anunțarea dacă se simte obosit, frustrat sau supra solicitat de situația creată;
- se solicite telefonic suportul specializat din partea unui psiholog (asistență psihologică disponibilă în cadrul ANSP (tel. 080012300), grup de psihologi calificați care prestează servicii de voluntariat. Asistență psihologică în cadrul ANSP. [7]

În aceasta perioadă de pandemie COVID-19, avem nevoie că societatea să înțeleagă mesaje foarte importante: „stați acasă”, „păstrați distanță socială” și „mențineți igiena”. Dacă beneficiarii noștri vor face acest lucru, atunci vor ușura mult munca nu numai medicilor, dar și asistenților și lucrătorilor sociali. Totodată, ei trebuie să înțeleagă că stând acasă oricum vor beneficia de servicii și prestații sociale. [8]

Referințe bibliografice:

1. Activitatea serviciilor sociale la nivel de comunitate în contextul pandemiei COVID-19. <https://www.anas.md/wp-content/uploads/2020/04/Instruc-iune-privind-activitatea-SASC-SISD-FINAL.pdf>
2. 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_instruc_iune_prevenire_codiv.pdf
3. <https://www.unicef.org/romania/ro/comunicate-de-pres%C4%83/raport-unicef-pandemia-de-covid-19-exacerbeaz%C4%83-riscurile-la-care-sunt-supu%C8%99i>
4. <https://msmps.gov.md/ro/content/informatii-privind-masurile-desustinere-populatiei-pe-durata-starii-de-urgenta>
5. <https://msmps.gov.md/ro/content/recomandarile-ministerului-sanatatii-muncii-si-protectiei-sociale-vederea-asigurarii>
6. https://resourcecentre.savethechildren.net/node/17330/pdf/covid-19_tn_romanian.pdf
7. <https://ansp.md/index.php/cetatenii-care-apeleaza-la-linia-verde-a-ansp-vor-puteabeneficia-de-consiliere-psihologica-in-legatura-cu-pandemia-covid-19/>
8. <https://moldova.unwomen.org/ro/noutati-si-evenimente/noutati/2020/04/from-where-i-stand---social-workers>